

ma
lis

Praxisprojekte 2014

Projektberichte aus dem
berufsbegleitenden Masterstudiengang
Bibliotheks- und Informationswissenschaft
der Fachhochschule Köln



Fachhochschule Köln
Cologne University of Applied Sciences

Institut für Informationswissenschaft
Institute of Information Science

2014



Band 50

b.i.t.online – Innovativ

Band 50

MALIS-Praxisprojekte 2014

Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang
Bibliotheks- und Informationswissenschaft
der Fachhochschule Köln

2014

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

MALIS-Praxisprojekte 2014

Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang
Bibliotheks- und Informationswissenschaft
der Fachhochschule Köln

Herausgegeben
von

ACHIM OßWALD
INKA TAPPENBECK
HAIKE MEINHARDT
HERMANN RÖSCH

2014

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

b.i.t.online – Innovativ

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-934997-63-9

ISBN 978-3-934997-63-9

ISSN 1615-1577

Redaktion: Dorothee Hofferberth und Susanne Röltgen

Satz: Dorothee Hofferberth

Titelfoto: © iStockfoto.com

© Dinges & Frick GmbH, 2014 Wiesbaden

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere die des Nachdrucks und der Übersetzung. Ohne Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, dieses Werk in einem photomechanischen oder sonstigen Reproduktionsverfahren zu vervielfältigen und zu verbreiten.

Alle Beiträge dieses Bandes werden auch als Open-Access-Publikationen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag bereitgestellt.

Satz und Druck: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

Printed in Germany

MALIS-Praxisprojekte 2014

Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln

Herausgegeben
von

ACHIM OßWALD
INKA TAPPENBECK
HAIKE MEINHARDT
HERMANN RÖSCH

Fachhochschule Köln
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften
Institut für Informationswissenschaft

| | |
|------------|---|
| Einführung | 9 |
|------------|---|

Informationstechnologie

| | |
|--|----|
| Entwicklung eines Konzeptes für die Teilautomatisierung des Büchermagazins der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf <i>Ulrike Brunenberg-Piel</i> | 15 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Konzeption einer mobilen Website für die Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf <i>Anja Hartung</i> | 29 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Ein Konzept für die digitale Langzeitarchivierung des „BIX 2004 - 2011“ <i>Martin Iordanidis</i> | 49 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Die Suche nach Persica in deutschen Online-Katalogen: Eine Problemanalyse <i>Nina Zolanwar</i> | 67 |
|--|----|

Marketing

| | |
|---|----|
| Emotion-Marketing durch Events in Bibliotheken: Eine Hochschulbibliothek inszeniert „Kunst am Campus“ <i>Christina Gunzenhauser</i> | 91 |
|---|----|

| | |
|--|-----|
| Strategische Markt- und Zielgruppenanalysen für ein kunden- gerechtes Dienstleistungsportfolio: das Beispiel ZB MED <i>Birte Lindstädt</i> | 113 |
|--|-----|

| | |
|--|-----|
| Bewertung von Bibliotheken in Hochschulrankings <i>Michael Porzberg</i> | 135 |
|--|-----|

Interne Kommunikation

Die Plattform Metacoon als Arbeits- und Kommunikationsinstrument des Borromäusvereins

Felix Stenert 155

Kollaboratives Arbeiten: Konzeptionierung und Implementierung einer Informationsplattform für die Stadtbücherei Heidelberg

Sandra Winkelmann 171

Qualifizierung

Fachreferat heute: Analyse des Berufsbildes von Fachreferenten anhand von Stellenanzeigen der Jahre 2003 bis 2013

Katrin Braun und Ulrike Brunenberg-Piel 189

Virtual Internships: Erste Schritte zur Entwicklung des Konzepts für virtuelle Praktika an der Fachhochschule Köln in Kooperation mit der German-North American Resources Partnership

Stephanie Uhlenbrock 211

Betreuerinnen und Betreuer der MALIS-Projekte: Kurzprofile 227

Einführung

Fragestellungen der Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich aufzugreifen, sie mit wissenschaftlichen Methoden und orientiert an den Bedarfen der Praxis zu bearbeiten, aus den entwickelten Konzepten zu lernen und dabei immer wieder neue Verbesserungspotentiale zu erkennen – dies sind wichtige Ziele des international akkreditierten, berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS) der FH Köln. Aus diesem eng an der Praxis orientierten Ansatz beziehen die Teilnehmer¹ häufig zusätzliche Motivation für die Bearbeitung ihrer Praxisprojekte – von denen im vorliegenden Band allerdings nur eine kleine Auswahl vorgestellt werden kann. Insgesamt haben die Teilnehmer des MALIS-Jahrgangs 2012 mehr als 50 Projekte erfolgreich durchgeführt; über das eine oder andere wird sicher noch in anderen fachlichen Foren und Kontexten berichtet werden.

Viele der für den nunmehr vierten MALIS-Projektband ausgewählten Fachaufsätze über Projekte aus dem Studiengang greifen hochaktuelle Themenbereiche auf: die Konzeption einer mobilen Website für eine Universalbibliothek (Beitrag von Anja Hartung), das technische Konzept zur Langzeitarchivierung eines komplexen digitalen Objektes wie der Datenbank des Bibliotheksindexes BIX (Beitrag von Martin Iordanidis) oder Marketingfragen, wie z. B. das sogenannte „Emotion-Marketing“ in Form von Events, die die Umgestaltung einer Hochschulbibliothek in einen Lernort sowie sozialen und kulturellen Treffpunkt unterstützen (Beitrag von Christina Gunzenhauser). Ein weiteres Projekt aus dem Bereich Marketing stellt markt- und zielgruppenspezifische Analysen mit Blick auf das nutzerorientierte Dienstleistungsportfolio einer national und international agierenden Fachbibliothek vor (Beitrag von Birte Lindstädt). Das Analyseergebnis dieses Projektes wurde in Form eines Leitfadens aufbereitet und kann als Handreichung nachgenutzt werden.

Andere Projekte befassen sich mit klassischen praktischen Fragestellungen, z. B. hinsichtlich weiterer Schritte zur Automatisierung des Geschäftsgangs oder der Verbesserung der internen Kommunikation und Zusammenarbeit in Einrichtungen der Praxis. Problemlösungen in diesen klassischen Themenfeldern sind wichtige Bedingungen dafür, dass die entsprechenden Einrichtungen unter ihren jeweiligen Rahmenbedingungen weiterhin erfolgreich nutzerorientierte Dienstleistungen erbringen können. Als ein Beispiel für eine solche Automatisierung wird im vorliegenden Band das Projekt zur Teilautomatisierung eines Büchermagazins vorgestellt (Beitrag von Ulrike Brunenberg-Piel). Die Verbesserung der hausinternen Kommunikation bezüglich fachlicher und administrativer Aufgaben ist das Ziel der Konzeptionierung und Implementierung einer Informationsplattform, mit der die kollaborativen Arbeitsprozesse in einer Großstadtbibliothek optimiert werden (Beitrag von Sandra Winkelmann). Ähnliche Zielsetzungen hat das

1 Das generische Maskulinum impliziert hier und nachfolgend die Gleichwertigkeit männlicher und weiblicher Akteure.

Projekt zur Einrichtung einer Arbeits- und Kommunikationsplattform für Büchereifachstellen (Beitrag von Felix Stenert). Auch hier steht die fachliche Weiterentwicklung der konkreten Informationspraxis vor dem Hintergrund methodischer und fachwissenschaftlicher Erkenntnisse im Mittelpunkt. Selbst wenn konzeptionell ähnliche Projekte auch schon in anderen Kontexten realisiert wurden, so geht es hier auch darum, an konkreten Fallbeispielen die Mühen der Ebene – und deren erfolgreiche Bewältigung – vorzustellen.

Bei solchen oder ähnlichen Analysen wird gegebenenfalls erkennbar, dass vermeintlich längst als gelöst geglaubte alltägliche Anwendungsfälle wie die Suche in Onlinekatalogen leider auch weiterhin keine optimale Voraussetzung für die wissenschaftliche Arbeit darstellen. So wird etwa am Beispiel der Suche nach Persica deutlich, wie unbefriedigend und mühsam die systematische Ermittlung von Literatur mitunter ist – u. a. beeinträchtigt durch die Vielfalt der Transkriptionsmodalitäten, durch Unterschiede in der Datenaufbereitung sowie unterschiedliche Rechercheoberflächen in den einschlägigen Bibliothekskatalogen (Beitrag von Nina Zolanwar).

Auch diese Aspekte der Nutzungsqualität können – direkt oder indirekt – in die Bewertung von Bibliotheken im Rahmen von Hochschulrankings einfließen, die perspektivisch immer häufiger für die Positionierung und damit auch die finanzielle Ausstattung einer Bibliothek innerhalb der Gesamteinrichtung herangezogen werden. Der entsprechende Beitrag in diesem Band verdeutlicht, welche bibliotheksbezogenen Indikatoren in welchen Hochschulrankings zum Tragen kommen und welche Konsequenzen damit verbunden sein können (Beitrag von Michael Porzberg).

Und schließlich wird auch die nicht nur Sie als Fachkollegen, uns als Lehrende und die Teilnehmer des MALIS-Studienganges immer wieder beschäftigende Frage der Entwicklung des eigenen Berufsfeldes aufgegriffen. Zu dieser Diskussion kann die in diesem Band vorgelegte empirisch gestützte Untersuchung von Stellenanzeigen zur Besetzung von Fachreferatspositionen aus den Jahren 2003–2013 einen interessanten Beitrag leisten (Beitrag von Katrin Braun und Ulrike Brunenberg-Piel).

Bislang und auch weiterhin sind die berufspraktischen Erfahrungen der MALIS-Teilnehmer ein wichtiger Bezugspunkt im Rahmen dieses Masterstudiengangs. Im Gegensatz dazu versuchen Studierende von Bachelorstudiengängen durch studienintegrierte Praktika Praxiserfahrungen aufzubauen. Für sie könnten perspektivisch „virtual internships“ als neues Modell zum Sammeln von Praxiserfahrungen eine attraktive Alternative darstellen. Vielleicht jedoch ergeben sich durch dieses Konzept auch für Masterstudierende zukünftig zusätzliche Optionen. Das innovative Konzept der *virtual internships* wirft diverse Fragen auf, auf die im entsprechenden Beitrag dieses Bandes erste Antworten gegeben werden (Beitrag von Stephanie Uhlenbrock).

Es ist ein erklärtes Ziel des MALIS-Studienganges, die Teilnehmer und Absolventen dazu anzuregen und darauf vorzubereiten, ihre Erfahrungen und Erkenntnisse, die sie im Kontext der Wechselwirkung von Studium und Praxis gewonnen haben, auch in die öffentliche Fachdiskussion einzubringen.

Im Rahmen der Praxisprojekte werden zu diesem Zweck zwei verschiedene Berichtsformen verlangt: Ein „Projektbericht“ und ein „Fachaufsatz“.

Der „Projektbericht“ stellt die typische Berichtsform für eine interne Zusammenfassung und Aufbereitung von Projektergebnissen dar. Diese Berichtsform mit ihren üblicherweise diversen Anlagen ist nicht zuletzt auch typisch für viele Drittmittelprojekte, die in Bibliotheken und vergleichbaren Einrichtungen immer wichtiger werden. Die Berichtsform „Fachaufsatz“ gewinnt dagegen für die Außenwahrnehmung der erfolgreichen Arbeit von Bibliotheken und Informationseinrichtungen eine zunehmend größere Bedeutung. Und so sind MALIS-intern erstellte Fachaufsätze auch die Grundlage der hier vorgelegten Beiträge, die damit nicht nur inhaltlich, sondern auch hinsichtlich der Darstellungsweise der klassischen Form des wissenschaftlichen Kommunizierens entsprechen. Die Spezifika beider Berichtsformen kommen nicht zuletzt auch bei der Bewertung der Projektergebnisse zum Tragen. Projekte nicht nur in Methodik und Management fundiert umzusetzen, sondern ihre Ergebnisse auch nachvollziehbar und wirkungsvoll darstellen zu können, ist ein erklärtes Lernziel der Praxisprojekte im MALIS-Studiengang.

Andere Berichtsformen wie Posterpräsentationen, Pecha-Kucha-Vorträge² oder sonstige zeitlich begrenzte Präsentationen von Einzelpersonen, Tandems oder Gruppen werden im Studiengang ebenfalls eingeübt und erlauben es den Teilnehmern und Absolventen routiniert in der Fachöffentlichkeit aufzutreten.

In gleicher Weise wie die MALIS-Teilnehmer über fachliche Ergebnisse aus Praxis und Studienkontext in der Fachöffentlichkeit berichten – in Form von Fachaufsätzen, Vorträgen und sonstigen Diskussionsbeiträgen in Foren etc. – ist es auch das Ziel der Dozenten des MALIS-Studienganges, in vielerlei Hinsicht in die Fachöffentlichkeit hineinzuwirken und die Perspektive der Qualifizierung von Nachwuchskräften im Bewusstsein der Fachöffentlichkeit wachzuhalten. Denn nur durch einen stetigen Austausch über die vielfältigen Aspekte derartiger Fragen wird es auch weiterhin möglich sein, zukunftsorientierte UND praxisnahe Qualifikationsangebote zu realisieren.

Die (Mit-)Organisation von Fachveranstaltungen sowie generell die Unterstützung und Teilhabe an nationalen und internationalen Fachdiskussionen ist aus Sicht der Lehrenden wie der Studierenden eine wichtige Grundlage für eine aktuelle, am Stand der Fachdiskussion orientierte und sie mitgestaltende Lehre, in die sich die MALIS-Teilnehmer mit ihren z. T. langjährigen Erfahrungen in Spezialbereichen und daraus erwachsenen Kompetenzen einbringen. Solches Einbringen ist nicht nur programmatisch gewollt und willkommen, sondern auch eine interessante Anreicherung der MALIS-internen Fachdiskussionen, die jeden MALIS-Jahrgang in spezifischer Weise prägen. Lehre in solch einem Kontext kann sehr inspirierend sein – und ist weit entfernt von jeder akademischen Routine.

2 In Japan entwickelte bildgestützte Vortragstechnik, bei der 20 Bilder jeweils 20 Sekunden gezeigt und kommentiert werden. Entsprechend dauert ein Pecha-Kucha-Vortrag 6 Minuten 40 Sekunden.

Durch die 2014 anstehende Reakkreditierung des MALIS-Studienganges für die Jahre 2015-2020 werden neue, erweiterte Angebote und noch flexiblere Studienoptionen realisiert werden, über die dann spätestens im nächsten Projektband berichtet werden wird.

MALIS ist und bleibt eine Herausforderung und Inspiration – für die Studierenden wie für die Lehrenden!

In diesem Sinne freuen wir uns darauf, der interessierten Fachöffentlichkeit auch in Zukunft ausgewählte Projektergebnisse des MALIS-Studiengangs zugänglich machen zu können. Wie seine Vorgänger³ wird der vorliegende Band im Sinne fachlicher Offenheit sowohl gedruckt als auch Open Access über die MALIS-Website⁴ und über den Verlag bereitgestellt.

Wir danken allen Projektpartnern in den Bibliotheken und anderen Informationseinrichtungen für ihr fortwährendes Vertrauen und die erfolgreiche Zusammenarbeit. Auch denjenigen, die den MALIS-Studiengang in den vergangenen Jahren als Vortragende oder Lehrbeauftragte bereichert oder sich an der Auswahl der Studienplatzbewerber beteiligt haben, sei herzlich für ihr Engagement gedankt.

Besonderer Dank für die Erstellung des vorliegenden Projektbandes gilt Dorothee Hofferberth und Susanne Röltgen, die mit großer Umsicht die zur Realisierung des Buches notwendigen organisatorischen und redaktionellen Arbeiten erledigt haben.

Achim Oßwald – Inka Tappenbeck – Haike Meinhardt – Hermann Rösch

-
- 3 MALIS-Praxisprojekte 2013. Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Achim Oßwald et. al. [Hrsg.]. Wiesbaden: Dinges & Frick. (B.I.T.online Innovativ ; 44).
MALIS-Praxisprojekte 2012. Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Achim Oßwald et. al. [Hrsg.]. Wiesbaden: Dinges & Frick. (B.I.T.online Innovativ ; 40).
MALIS-Praxisprojekte 2011. Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Achim Oßwald et. al. [Hrsg.]. Wiesbaden: Dinges & Frick. (B.I.T.online Innovativ ; 35).
- 4 Studiengang MALIS <http://malis.fh-koeln.de/>

Informationstechnologie

Entwicklung eines Konzeptes für die Teilautomatisierung des Büchermagazins der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf

Ulrike Brunenberg-Piel

Abstract

Dem Projekt zur Entwicklung eines Konzeptes für die Teilautomatisierung des Büchermagazins der ULB Düsseldorf liegt die Idee zu Grunde, eine an die Bedürfnisse und Anforderungen von Bibliotheken angepasste Lager-, Förder- und Kommissionierungstechnik einzusetzen, um den bibliotheksinternen Büchertransport effizienter zu gestalten und dabei das Bibliothekspersonal von körperlich belastenden Tätigkeiten zu entlasten. Parallel dazu könnte durch den Einsatz innovativer Buchlogistik die Bereitstellungszeit für Magazinbestellungen verkürzt werden. Auch die Ausdehnung des Services Magazinbestellungen auf die gesamten Öffnungszeiten der Zentralbibliothek würde realisierbar. Ob auch die Nutzung der Stellflächenkapazitäten des Büchermagazins optimiert würde, bleibt zu prüfen.

The basic idea behind the project "Development of a concept of automation of the book stacks of the ULB Düsseldorf" is to organize the in-house book transport more efficiently using automatical storage and conveyer systems adapted to the requirements of libraries. The implementation of these systems facilitates the library staff's work and reduces the burden of physically demanding work. Automatical storage and conveyer systems reduce delivery times and allow an extension of ordering services during the entire opening times. An additional objective to prove is to optimize space usage at the book stacks.

Vorbemerkung

Das Projekt¹ „Entwicklung eines Konzeptes für die (Teil-)Automatisierung des Büchermagazins der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf“ greift das Thema einer MALIS-Hausarbeit² auf und entwickelt das „Wunschscenario“ eines innovativen Konzeptes für die Teilautomatisierung des Büchermagazins der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. Das Konzept zeigt Alternativen zur herkömmlichen Buchtransport- und Magazinlagertechnik und damit zukunftsweisende Möglichkeiten der Buchlogistik auf. Es stellt eine mögliche Weiterentwicklung des Selbstbedienungskonzeptes der ULB Düsseldorf dar.

1. Einleitung

Die Zentralbibliothek der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf ist in einem insgesamt achtgeschossigen Gebäude mit Baujahr 1979 untergebracht. Die Bibliotheksbestände stehen auf vier Etagen in Freihandaufstellung und auf zwei Etagen in geschlossenen Büchermagazinen bereit. Die Bestände in Freihandaufstellung können während der gesamten Öffnungszeiten der Zentralbibliothek³ von den Nutzern⁴ selbst aus den Regalen entnommen und an Selbstverbuchungsgeräten im Erdgeschoss verbucht und entliehen werden. Bestellungen auf ausleihbare Medien, die in den Magazin-geschossen aufgestellt sind, werden in Selbstabholregalen im Erdgeschoss bereitgestellt und können auf diese Weise auch außerhalb der Servicezeiten während der gesamten Öffnungszeiten der Zentralbibliothek aus diesen Regale entnommen und an den Selbstverbuchungsgeräten ausgeliehen werden. Die Buchrückgabe erfolgt seit 2006 über eine Buchrückgabe- und Sortieranlage, die die zurückkommenden Medien nach bestimmten Kriterien in großen Federwagen vorsortiert. Die Entnahme aus diesen sogenannten „Bins“ und die Feinsortierung erfolgen ebenso wie das Einstellen der zurückgegebenen Medien in die Bücherregale in den Freihandbereichen und in den Büchermagazinen manuell. Der weitere Buchtransport erfolgt für kleine Büchermengen über

-
- 1 Das Projekt wurde im Rahmen des berufsbegleitenden Studienganges MALIS 2012 am Institut für Informationswissenschaften der FH Köln durchgeführt. Projektbetreuer war Dr. Peter Kostädt.
 - 2 Vgl. Brunenberg-Piel 2012.
 - 3 Die Zentralbibliothek ist montags bis freitags von 8.00 bis 24.00 Uhr geöffnet, samstags und sonntags von 9.00 bis 24.00 Uhr. Die Öffnungszeiten an Wochentagen ab 20 Uhr und an den Wochenenden werden mit Hilfe eines Wachdienstes realisiert. Während der Servicezeiten, Montag bis Freitag von 9.00 bis 20.00 Uhr, steht das Bibliothekspersonal an den Auskunftsplätzen und an den Ausleihschaltern für Fragen und Service zur Verfügung.
 - 4 Vgl. Brunenberg-Piel 2012, S. 2.

eine Teleliftanlage. Größere Büchermengen, die auf Grund der langen Öffnungszeiten vor allem morgens anfallen, werden von Bibliotheksmitarbeitern mit Hilfe von Bücherwagen und Personenaufzügen transportiert. Die Installation der Buchrückgabeeinrichtung stellte im Jahr 2006 einen großen technischen Fortschritt dar. Inzwischen ermöglichen es neuere technische Entwicklungen, Buchrückgabeeinrichtungen mit Buchförderanlagen zu kombinieren. Auf diese Weise entsteht ein erhebliches Optimierungspotential für die Abläufe bei der Rückgabe der Medien, wodurch das Bibliothekspersonal von manuellen und hebenden Tätigkeiten entlastet werden könnte.

2. Ausgangssituation

2.1 Die Stellflächenkapazitäten in der Zentralbibliothek

Das Gebäude der Zentralbibliothek war für 1.150.000 Bände konzipiert, davon waren die beiden Untergeschosse des geschlossenen Magazins für 600.000 Bände vorgesehen. Durch den Einbau von Kompaktregalanlagen konnte die Magazinkapazität auf 650.000 Bände gesteigert werden; dennoch werden die Stellflächenkapazitäten in den nächsten zwei Jahren ausgeschöpft sein. Angesichts der Neige gehender Stellflächenkapazitäten engagiert sich die Bibliotheksleitung seit 2005 für einen Erweiterungsbau der Zentralbibliothek, der vor allem zusätzliche Magazinflächen bieten soll. Nach umfangreichen Vorbereitungen wurde er in den gemeinsamen Hochschulstandortentwicklungsplan der Heinrich-Heine-Universität und des Bau- und Liegenschaftsbetriebs Düsseldorf aufgenommen. Auf Grund von PCB-Belastungen in zwei Gebäuden der Heinrich-Heine-Universität wurden 2013 die Prioritäten des Hochschulstandortentwicklungsplans neu festgesetzt. Als Konsequenz verschiebt sich der Bau eines Erweiterungsbauwerks für die Zentralbibliothek nach derzeitiger Planung auf das Jahr 2027.

2.2 Die Buchtransportanlage Telelift

Die Teleliftanlage ist wie das Gebäude selbst über dreißig Jahre alt. Ihre Ausfallsicherheit ist nicht mehr gewährleistet. Der Buchtransport in den Teleliftwagen verläuft zu langsam, da die Schienen für das Hängebehältersystem der Teleliftanlage weite Wegschlaufen erfordern, damit sich die Behälter auch in den Steigeschächten während des Vertikaltransports immer in waagerechter Position befinden. Aktuell bevorzugen Bibliotheken Anlagen mit Transportbehältern, in denen die Bücher liegend über Rollen oder Bänder transportiert werden. Diese können Medien wesentlich schneller transportieren. Sie erscheinen auch unter buchkonservatorischen Aspekten geeigneter als die Teleliftbehälter, in die die Bücher senkrecht hineingestellt werden müssen.

2.3 Verbesserung der Ergonomie für das Personal

Die zurzeit für den Buchtransport und die Buchrückgabe eingesetzte Technik erfordert es, dass das Bibliothekspersonal bestellte oder zurückgegebene Medien mehrfach manuell bewegen muss, bevor die Bestände an ihrem Bestimmungsort, also Bücherregal, Vormerkfach oder Ausleihtheke, angekommen sind. Dabei entstehen körperliche Belastungen für das Personal durch Hebe- und Tragearbeiten beim Ausräumen der Federwagen der Buchrückgabanlage und beim Einstellen der Bücher.

2.4 Ziele

Das Konzept zeigt Möglichkeiten auf, die Abläufe des Buchtransportes, der Buchbereitstellung und der Buchrückstellung zu optimieren, wodurch einerseits der Personaleinsatz bei diesen Tätigkeiten effizienter gestaltet, andererseits das Bibliothekspersonal von belastenden Hebe- und Tragetätigkeiten entlastet werden könnte.⁵ Durch eine Beschleunigung des Buchtransports könnten die Bereitstellungszeiten für Magazinbestellungen verkürzt werden. Dadurch würde dieser Service verbessert und die Nutzerzufriedenheit erhöht.⁶ Darüber hinaus würden Bibliotheksnutzer von einer Teilautomatisierung des Magazins profitieren, wenn der Service „Magazinbestellung“ während der gesamten Öffnungszeiten der Zentralbibliothek, d. h. auch außerhalb der Arbeitszeiten des Bibliothekspersonals, ermöglicht würde.⁷ Zurzeit ist es zwar während der gesamten Öffnungszeiten der Zentralbibliothek möglich, bis 17.30 Uhr bestellte Magazinbestellungen abzuholen, nicht aber die Bereitstellung einer neuen Magazinbestellung, die am Abend oder am Wochenende bestellt worden ist. Die Optimierung der Nutzung von Magazinflächen durch den Einsatz von Lagersystemen, die die knappen Flächenressourcen besser ausnutzen als konventionelle Rollregalanlagen, erscheint als erstrebenswert, ihre Realisierbarkeit muss geprüft werden.⁸ Die Auswahl einer neuen Buchrückgabanlage, die in den nächsten Jahren als Ersatz für die seit 2006 eingesetzte vorhandene Anlage zum Tragen kommt, könnte sich an den Rahmenbedingungen des Konzeptes orientieren. Das Konzept für die Teilautomatisierung des Magazins sieht eine modulare Struktur der einzusetzenden Technik und eine offene Steuerung vor, um ggf. weitere Komponenten wie die Einbeziehung des Buchtransports auf die Lesegeschosse, in das Außenmagazin und den geplanten Erweiterungsbau der Zentralbibliothek realisieren zu können. Als weitere Komponenten könnten die Ausgabe von vorgemerkten Büchern

5 Vgl. Richter 2013, S. 175.

6 Vgl. Golsch; Wohlfahrt 2009, S. 66-67.

7 Vgl. Brunenberg-Piel 2012, S. 3.

8 Wichtige Aspekte sind dabei die Tragfähigkeit der Magazinböden und das Gewicht und die Lagerkapazität der Lagerregalsysteme, die bei einer Automatisierung des Magazins zum Einsatz kommen sollen.

und von Fernleihen in einem separaten Segment der Anlage in das Transport- und Lagerungssystem integriert werden. Zu den Zielen, die sofort bei der Implementierung einer neuen Lager-, Förder- und Rückgabetechnik erreicht werden könnten, gehören ein effizienter Personaleinsatz und die Verbesserung der Ergonomie für die Mitarbeiter durch die Integration der Buchrückgabanlage in die Buchförderanlage, die Optimierung des Buchtransports und dadurch die Verkürzung der Bereitstellungszeiten für Magazinbestellungen. Eine Automatisierung der Bereitstellung von Vormerkungen und die Ausweitung des Services Magazinbestellung auf die gesamten Öffnungszeiten der Zentralbibliothek könnten nach Implementierung der neuen Technik und nach einer Testphase umgesetzt werden. Weitere Optionen wären die Automatisierung der Aus- und Rückgabe von Fernleihen und die Anbindung des Buchtransports auf die Lesegeschosse, in das Außenmagazin und den Erweiterungsbau. Ob auch eine optimierte Magazinflächennutzung in der Zentralbibliothek und damit in einem Bestandsgebäude, in dem die vorhandenen Deckenhöhen nicht die vollständige Ausnutzung der Lagerkapazität von Hochregalanlagen zulassen, erzielt werden könnte, wird zurzeit noch geprüft.

3. Kommissionierungstechnik für Bibliotheken

Die Teilautomatisierung des Büchermagazins und die Verbesserung des Buchtransports könnten mit Hilfe von an die Bedürfnisse und Anforderungen der ULB angepasster Lager-, Förder- und Kommissionierungstechnik realisiert werden. Es gibt mehrere Hersteller, deren Lieferprogramm die für Bibliotheken erforderlichen Komponenten und die benötigte Software umfasst.⁹ Installationen automatisierter Büchermagazine sind im europäischen und arabischen Ausland bereits im Einsatz oder kurz vor ihrer Realisierung. Bibliotheken, die für die Lagerung ihrer Bestände Hochregallager mit automatisierten Ein- und Auslagerungsprozessen einsetzen, sind die Schlesische Staatsbibliothek Kattowitz¹⁰ und die Bibliothek der Erasmus-Universität Rotterdam.¹¹ Die King Fahad National Library in Riad wird ebenso wie die Bibliothek des Girls Campus der King Saud University 2014 mit automatisierten Büchermagazinen ausgestattet.¹² Die Automatisierung weiterer Bibliotheken befindet sich in Planung bzw. kurz vor Beginn der Ausstattung.¹³ Bei diesen Automatisierungsprojekten werden immer Buchförderanlagen mit den Buchrückgabe- und Sortieranlagen verknüpft, sodass die zurückgegebenen Medien sofort nach der Rückgabe und der Sortierung in einen Transportbehälter befördert und auf einem Förderband an ihre Aufstellorte im Magazin oder an einen neuen Ausgabepunkt,

9 Im deutschsprachigen Raum sind dies Gilgen Logistics, Sconvey, Swisslog und Witron.

10 Vgl. Anwendungsbeispiele für Archive & Bibliotheken o. J.

11 Vgl. Jopp 1984, S. 203.

12 Mündliche Auskunft Gilgen Logistics AG, 25.04.2013

13 Mündliche Auskunft Gilgen Logistics AG, 10.09.2013.

zum Beispiel bei vorgemerkten Medien, transportiert werden können. Manuelle Arbeitsschritte durch das Bibliothekspersonal wie das Ausräumen von Bins und das Umladen auf Bücherwagen entfallen. Diese Arbeiten entfallen auch bei der Integration von Buchrückgabeanlagen und Buchförderanlagen, die auch in Bibliotheken, die ihr Magazin nicht automatisiert haben, im Einsatz sind, z. B. in der Zentralbibliothek Hamm.¹⁴

3.1 Stufen der Automatisierung der Ausleihe

Während „Automatisierung“ in den genannten arabischen Bibliotheken bedeutet, dass alle für die Bereitstellung des Buches erforderlichen Arbeitsschritte von technischen Geräten gemacht werden, gibt es in den europäischen Bibliotheken verschiedene Varianten der Automatisierung: Einige Bibliotheken planen, die Lagerung und die Aushebung von Magazinbeständen zu automatisieren, aber zwei mit Personal besetzte Sortierstationen beizubehalten. Beim Bestellvorgang wird das von einem IT-gesteuerten Regalbediengerät herausgesuchte Buch vom Bibliothekspersonal an einer Sortierstation manuell in einen Transportbehälter gelegt, der das Buch anschließend zu einer Selbstbedienungsausgabestation fährt. Das Personal an der Sortierstation prüft dabei, ob das Regalbediengerät das richtige Medium herausgesucht hat, der Vorgang des „Absignierens“ wird auf diese Weise beibehalten. Bei der Rückgabe des Buches findet der umgekehrte Vorgang statt: Das zurückgegebene Buch wird aus dem Transportbehälter entnommen, auf Übereinstimmung zwischen Signatur und Rückgabeprotokoll überprüft, der Zustand des Buches geprüft und das Buch anschließend manuell in einen Lagerbehälter zur Rückführung an den Lagerort im Magazin gelegt. Andere Bibliotheken verzichten auf die personengebundene Sortierstation bei der Bestellung der Medien und führen nur bei der Rückgabe eine Kontrolle des Zustands des Mediums und eine Plausibilitätsprüfung durch. Technisch machbar ist die vollständige Automatisierung beider Prozesse. Weitere Varianten wie z. B. der Verzicht auf eine Selbstabholstation zu Gunsten einer manuellen Ausgabe sind denkbar.

3.2 Stufen der Automatisierung von Büchermagazinen

Die Installation von Hochregalanlagen im Zusammenwirken mit Förderanlagen hat immer zwei Ziele: Die Geschwindigkeit der Bereitstellung der eingelagerten Objekte zu erhöhen und Flächenressourcen optimal auszunutzen. In Bibliotheken werden sie daher meistens in Neubauten eingesetzt, in denen die Büchermagazine mit den erforderlichen Deckenhöhen geplant und gebaut werden können. Die Automatisierung von Teilen des Büchermagazins der ULB Düsseldorf wäre unter dieser Voraussetzung

¹⁴ Vgl. Library Intralogistics 2012.

erst bei einem Magazinneubau eine Option. Wegen der zeitlichen Verschiebung des Baubeginns des Erweiterungsgebäudes entwirft dieses Konzept ein Szenario für die Automatisierung eines Magazingeschosses im Bestandsgebäude mit einer Deckenhöhe von drei Metern. Ähnliche Situationen gibt es auch in anderen Bibliotheken, die die Automatisierung vorhandener Büchermagazine durchführen wollen. Um diesen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen und die vorhandene Fläche dennoch optimal nutzen zu können, gibt es inzwischen automatisierte Regalanlagen, in denen in einem Regal bis zu vier Lagerbehälter hintereinander untergebracht werden können. Diese Flächenausnutzung reduziert zwar die Geschwindigkeit für die Bereitstellung der Medien, doch kann die Mindestfördermenge von 300 Behältern pro Stunde, die ein Anbieter als Mindestgeschwindigkeit festgelegt hat, trotzdem eingehalten werden.¹⁵ Dabei gilt: Eine höhere Lagerdichte bedeutet eine reduzierte Fördergeschwindigkeit. Je höher die Fördergeschwindigkeit sein soll, desto weniger kompakt darf die Lagerdichte sein. Eine geringere Lagerdichte bieten die sogenannten „Tablare“, die 2013 als Alternative zu der klassischen Lagerung in Behältern entwickelt worden sind. Tablare ermöglichen die Lagerung einzelner Medien in den Lagerregalen. Sie wurden für die Lagerung von vorgeordneten Medien entwickelt, deren Rückführung bei Nichtabholen durch die Einzellagerung auf Tablaren vereinfacht werden soll. Tablare werden auch bei der Umrüstung von konventionellen Kompaktregalanlagen auf automatisierte Regale eingesetzt, ebenfalls eine Neuentwicklung des letzten Jahres. Sie ermöglicht die Weiternutzung vorhandener Kompaktregalanlagen, die automatisiert und mit einem Schienensystem ausgestattet werden können. Mit Hilfe dieses Schienensystems können Regalbedienwagen zwischen die elektronisch steuerbaren Kompaktregalanlagen fahren, um auf Tablaren gelagerte Medien zu entnehmen und anschließend an eine Übergabestation der Buchförderanlage zu fahren.¹⁶ Die Unterschiede der Flächenausnutzung zwischen Lagerung von Medien in Behältern und ihrer Lagerung auf Tablaren wird von einem Anlagenhersteller zurzeit berechnet. Diese Zahlen liegen noch nicht vor. Der Einsatz von Hochregalanlagen, von kompakten Lagersystemen bei normalen Geschosshöhen und von automatisierten Kompaktregalanlagen stellen unterschiedliche Stufen des Automatisierungsgrades von Büchermagazinen dar und zeigen gleichzeitig die Anpassungsfähigkeit der Kommissionier- und Lagertechnik auch an Bestandsgebäude.

15 Technisch möglich sind Fördergeschwindigkeiten von bis zu 900 Behältern pro Stunde. Die Fördergeschwindigkeit von 300 Behältern pro Stunde erscheint ausreichend: In der ULB Düsseldorf gab es im Vorjahr 100.000 Magazinbestellungen. Das bedeutet, umgerechnet auf die derzeit gültigen Servicezeiten der Magazinausleihe, vierzig Bestellungen pro Stunde, bei einem Behälterfördersystem also vierzig Behälter pro Stunde.

16 Vgl. Gilgen Logistics AG 2013, Folie 13.

4. Das Konzept für die Teilautomatisierung des Büchermagazins der ULB Düsseldorf

Die Teilautomatisierung des Büchermagazins wäre im Magazingeschoss U1 des zweigeschossigen Büchermagazins realisierbar. Auf dieser Etage sind überwiegend Magazinbestände jüngeren Datums aufgestellt, die häufig ausgeliehen werden. Das Magazingeschoss U2 ist fast vollständig mit Kompaktregalanlagen ausgestattet und würde von der Automatisierung ausgenommen. Die konventionellen Standregale im dem Magazingeschoss U1 müssten durch automatisierte Speicherregalanlagen ersetzt werden, in denen die Medien in Lagerbehältern aufbewahrt werden. Eine neue Transportanlage, die gleichzeitig Bestandteil des Lagersystems wäre, würde die vorhandene Buchförderanlage ersetzen. Die bauseitig vorhandenen Förderschächte könnten für die Vertikalverteiler der neuen Anlage genutzt werden.

4.1 Bibliothekarische Anforderungen

Der Einsatz von Kommissionierungstechnik in Bibliotheken bedeutet, dass die Buchbestände in kompakten Regalanlagen, je nach baulichen Gegebenheiten in Hochregalanlagen, aufbewahrt und nur durch Technikeinsatz aus diesen Speicherregalen entnommen werden können. Diese Technik muss störungsfrei funktionieren, damit die Medien zugänglich bleiben. Je nach eingesetztem Speichersystem werden die Bestände möglicherweise in einer chaotischen Lagerhaltung abgelegt, nicht, wie in Bibliotheken üblich, in einer Festplatzlagerung. Chaotische Lagerhaltung erfordert eine funktionierende IT ohne Ausfälle. Obwohl führende Hersteller von Lager- und Kommissionierungsanlagen eine Ausfallsicherheit von 98 %, bei Aufpreis auch 100 %, für ihre Anlagen garantieren, erscheint vielen Bibliothekaren der Zugriff auf die in dicht gepackten Speicherregalen gelagerten Bücher ohne die Möglichkeit einer manuellen Entnahme und in chaotischer Lagerung als nicht gesichert. Auf Bibliothekslogistik spezialisierte Hersteller bieten daher die Anordnung der Bestände in den Lagerbehältern nach Signaturen geordnet an und entsprechen damit den Anforderungen von Bibliotheken. Bei der Umsetzung der Teilautomatisierung des Büchermagazins der ULB Düsseldorf würden diese Anforderungen berücksichtigt werden. Die Bestände würden nach Signaturen geordnet in die Lagerbehälter eingestellt. Dafür müssten die Bücher auf ihre Längsschnitte gestellt werden. Die Magazinaufstellung würde durch die Anordnung der Bestände innerhalb der Speicherregalanlage widerspiegelt. Bei der Planung der Anlage müssten Bediengänge zwischen den Regalreihen vorgesehen werden. Auf diese Weise wäre es bei einem Ausfall der Anlage möglich, Bücher wiederzufinden und den Behältern zu entnehmen. Weitere bibliotheksspezifische Anforderungen betreffen buchkonservatorische Aspekte wie einbandschonende Entnahme der Medien aus den Lagerbehältern und einbandschonenden Transport der Bestände. Da die Entnahme bestellter Magazinbestände oder vor-

gemerkter Bücher an Selbstbedienungsgeräten erfolgen würde, gehören eine leichte Bedienbarkeit der Buchentnahmestationen, vorzugsweise über Touchscreen, und die Mehrsprachigkeit der Bedienungsmenus zu den Anforderungen an die Anlage. Da die Verkürzung der Bereitstellungszeiten für Magazinbestände ein wichtiges Ziel des Konzeptes ist, müsste die Geschwindigkeit, mit der bestellte Medien von ihrem Lagerort zur Buchentnahmestation befördert werden, sehr hoch sein. Aktuell beträgt die Bereitstellungszeit bestellter Medien, die Bibliotheksnutzern über automatisierte Lager- und Fördersysteme zur Verfügung gestellt werden, fünf bis fünfzehn Minuten.

4.2 Anforderungen an die Software

Die wichtigste Anforderung an die Software einer Transport- und Lageranlage wäre ihre Kompatibilität zu der Software des in der ULB eingesetzten Bibliotheksystems Aleph. Diese Kompatibilität würde über die Schnittstelle SIP-2 gewährleistet. Die Software der Transport- und Lageranlage müsste über diese Schnittstelle kommunizieren können. Ein weiteres wichtiges Element der Anlage wäre ihr Steuerungssystem, das in der Regel über eine speicherprogrammierbare Steuerung (SPS) erfolgt. Diese steuert die Transportbehälter und die Transportanlage an sich. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Transportbehälter zu steuern, z. B. über Transponder, RFID oder Barcodes.¹⁷ Die Anlage für die ULB müsste über Barcodes gesteuert werden, da diese einen schnelleren Transport und eine höhere Lesegenauigkeit gewährleisten als die Steuerung über RFID. Die manuelle Einstellung der Ziele an den Behältern entfällt und wird durch die Steuerungssoftware der Anlage automatisch vorgenommen. Bei der Steuerung über Barcodes kommen Omni-Scanner zum Einsatz, die als Tunnel für die Barcodeerkennung des Behälters benutzt werden. Der Behälter selbst ist auf allen Seiten mit Barcodes bestückt. Omni-Scanner sind das Barcodeäquivalent zu RFID-Tunnelreadern, allerdings, wie bereits genannt, mit größerer Lesegenauigkeit und einer höheren Verarbeitungsgeschwindigkeit. Sie ermöglichen ebenso wie die RFID-Tunnelreader Revisionsfahrten zur Kontrolle der korrekten Anordnung der Medien, die außerhalb der Öffnungszeiten der Bibliothek automatisiert durchgeführt werden könnten. Die Steuerungssoftware wird auch benötigt, um die Anforderung an die Anordnung der Medien in den Lagerbehältern zu erfüllen, die Einlagerung in der Ordnung nach Signaturen. Damit Medien und Behälter einander zugeordnet werden können, muss im Hintergrund eine Konkordanz die Barcodes der Behälter den Barcodes der darin aufbewahrten Medien zuordnen. Eine weitere, gegenüber der Hausarbeit neu definierte Anforderung ist die Notwendigkeit, eine offene Steuerung zu wählen, damit die Anlage grundsätzlich erweiterbar ist.

17 Vgl. Richter 2009, S. 176.

4.3 Komponenten der Anlage und Abläufe

Die Lager- und Buchförderanlage für das Magazin der ULB Düsseldorf würde folgende Komponenten benötigen: Eine in die Förderanlage integrierte Buchrückgabanlage mit Sortierfunktion, die die zurückgegebenen Medien nach Standorten und weiteren definierten Kriterien wie z. B. vorgemerkte Medien sortiert. Dabei würde eine neue Generation von Anlagen zum Einsatz kommen, die die zurückgegebenen Medien sowohl in Federwagen für Bestände, die manuell verfahren werden sollen, als auch in Transportbehälter für den automatischen Transport der Medien ins Magazin oder in sogenannte Zwischenpuffer einsortieren können. Der Sorter der Buchrückgabanlage kann auf diese Weise Freihandbestände, z. B. Lehrbücher, in die Federwagen einsortieren, gleichzeitig aber auch Magazinbestände den Transportbehältern zuordnen und über die Förderanlage direkt in das Büchermagazin transferieren. Die Federwagen würden vom Bibliothekspersonal in die Freihandbereiche zur manuellen Einsortierung in die Freihandregale verfahren. Bestände, die automatisch zurück ins Magazin befördert werden, würden im Magazin an Sortierstationen von Bibliotheksmitarbeitern manuell aus den Transportbehältern genommen, auf ihren Zustand und ihre Vollständigkeit geprüft und anschließend manuell in die Lagerbehälter nach Signaturen geordnet eingestellt. Die Lagerbehälter werden automatisch von der Förderanlage zurück in das Speicherregal gefahren. Dort stellt ein Regalbediengerät den Behälter an seinen Platz zurück.



Abb. 1: Buchrückgabanlage mit Federwagen und Förderbändern¹⁸

Für den Vertikaltransport werden Vertikalverteiler (Paternoster) benötigt, die Förderbänder dienen als horizontale Verbindungstrassen. In Transportbehälterspeichern werden leere Behälter als Reserve vorgehalten, in Zwischenspeichern volle Behälter, die ihr Ziel z. B. wegen belegter Sortierstationen nicht direkt anfahren können, aufgefangen, bis sie zu ihrem programmierten Zielort weiterfahren können. Als weitere Komponente der Anlage wird ein Zwischenpuffer benötigt, in dem vorgemerkte Medien und zur Abholung bereitgestellte Magazinbestände in Transportbehältern für die Nutzer bis zu ihrer Abholung aufbewahrt werden. Die Zwischenpuffer sind mit Buchausgabestationen verbunden. Die Nutzer können ihre bestellten oder vorgemerkten Medien selbst den Buchausgabestationen entnehmen. Dazu müssen sie ihre Benutzerkarte vor ein Lesegerät halten, über die Steuerungssoftware der Förderanlage wird der Transportbehälter, der das bestellte Medium enthält, aus dem Zwischenpuffer an den Ausgabeschalter gefahren. Der Nutzer kann sein Buch entnehmen und an den Selbstverbuchungsgeräten verbuchen. Der leere Transportbehälter fährt anschließend zurück in den Transportbehälterspeicher. Bei Nichtabholung werden die Medien nach Ablauf der Lagerfrist automatisch zu den Sortierstationen im Magazin bzw. in der Ausleihe zurückgefahren. Bei der Bestellung eines Magazinbuches löst der Nutzer bei seiner Bestellung zwei Vorgänge gleichzeitig aus: Ein leerer Transportbehälter fährt aus dem Speicher zu einer Übergabestation im Magazin, während gleichzeitig das Regalbediengerät den Lagerbehälter aus dem Speicherregal entnimmt und der Lagerbehälter ebenfalls zur Übergabestation fährt. Dort nimmt ein Robotergreifarm das bestellte Buch aus dem Lagerbehälter und legt es in den Transportbehälter, der anschließend zum Zwischenpuffer fährt. Im Zwischenpuffer liegt das Buch zur Abholung bereit, diese erfolgt auf die gleiche Weise wie bei vorgemerkten Büchern. Der Lagerbehälter fährt zurück in das Speicherregal. Der Einsatz eines Robotergreifarms für die Entnahme des bestellten Mediums aus dem Lagerbehälter ermöglicht es, den gesamten Bestellvorgang für ausleihbare Magazinbestände zu automatisieren und auf diese Weise den Service Magazinbestellung während der gesamten Öffnungszeiten der Bibliothek anbieten zu können.

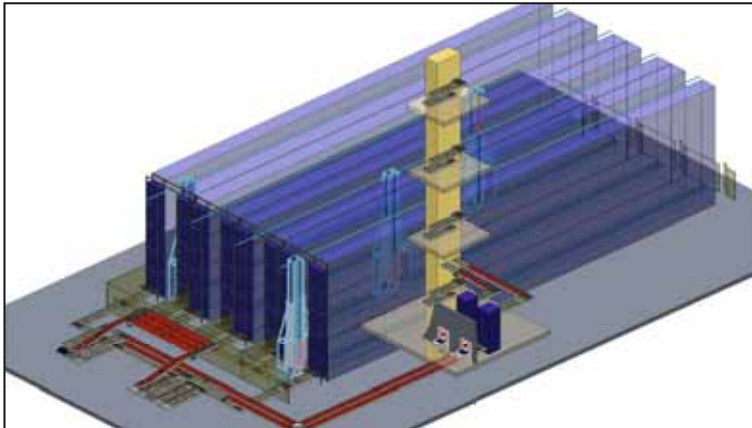


Abb. 2: Speicherregalanlage mit Vertikal- und Horizontaltransport¹⁹

5. Weiteres Vorgehen

Bei Projektabschluss lagen noch keine Angaben über den Raumbedarf der Neuentwicklung der Lagerung von Beständen auf Tablaren im Vergleich zu der Lagerung in Behältern vor. Daher wurde diese Lösung nicht in das vorliegende Konzept aufgenommen. Gleichwohl ist diese Option ebenso zu prüfen wie die Automatisierung vorhandener Kompaktregalanlagen, die die Einbeziehung weiterer Magazinflächen wie z. B. das Außenmagazin der ULB in das Konzept ermöglichen würden. Darüber hinaus bestünde bei einer Umsetzung des Konzeptes Klärungsbedarf bezüglich der Option Anbindung der Lesegeschosse an die Buchförderanlage, da nicht mehr alle Lesegeschosse durchgehend mit Personal besetzt sind. Hier stellt sich die Frage, ob der Buchtransport mittels Federwagen (Bins) nicht sinnvoller wäre als die Anbindung der Lesegeschosse an die Buchförderanlage.

6. Ausblick und Fazit

Eine Automatisierung des Büchermagazins würde einen gravierenden Eingriff in die Magazinstruktur und in die Arbeitsabläufe darstellen. Sie würde eine jahrhundertalte Tradition der Buchaufstellung in Bibliotheken brechen, wenn auch nur in einem Teil des

¹⁹ Gilgen Logistics AG 2009, Folie 2.

Magazins. Die Vor- und Nachteile der Realisierung müssen daher genau geprüft werden. Vorteile für das Personal würden durch Entlastungen von Trage- und Hebetätigkeiten, ergonomischere Abläufe und die Aufwertung von Magazin Arbeitsplätzen durch die Betreuung der Anlage und die Ausführung kleinerer Wartungsarbeiten entstehen. Ein Vorteil für die Nutzer wäre ein schnellerer und besserer Service. Nachteilig erscheint die größere Abhängigkeit von Technik und Energie, die durch den Einbau einer Buchlogistikanlage entstehen würde. Insgesamt würde die Optimierung der Buchtransportlogistik durch die Realisierung des Konzeptes für die Teilautomatisierung des Büchermagazins den Prozess der Automatisierung in der ULB Düsseldorf ergänzen. Zeit- und personalaufwändige Abläufe im Benutzungsbereich wurden in den vergangenen Jahren durch den Einsatz von Technik schrittweise optimiert und das Bibliothekspersonal dabei fast immer von nicht ergonomischen oder stereotypen Tätigkeiten entlastet und der Service für die Bibliotheksbenutzer verbessert. Die Teilautomatisierung des Magazins würde diesen Prozess konsequent fortsetzen und dabei fast alle eingangs definierten Ziele²⁰ erfüllen. Sie wäre eine konsequente Fortsetzung der Einführung innovativer, zukunftsweisender Techniken, die überholte Prozesse optimieren und den Service für die Bibliotheksbenutzer wesentlich verbessern könnte.

Ulrike Brunenberg-Piel

ist Diplom-Bibliothekarin und seit 1979 an der ULB Düsseldorf tätig. Bis 2002 war sie im Auskunftsdienst tätig, seit 2003 ist sie Leiterin der Stabsstelle Gebäudemanagement der ULB und seit Oktober 2013 kommissarische Leiterin des Dezernats Benutzung. Sie war Baubeauftragte der ULB für die Neubauten der Fachbibliotheken Rechtswissenschaft (2005) und Medizin in der O.A.S.E. (2011). Seit 2012 absolviert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: Ulrike.Brunenberg-Piel@ulb.hhu.de

Abbildungsverzeichnis

(mit freundlicher Genehmigung der Gilgen Logistics AG)

Abb. 1: Buchrückgabanlage mit Federwagen und Förderbändern

Abb. 2: Speicherregalanlage mit Vertikal- und Horizontaltransport

20 Ob das Ziel, die Magazinflächen optimal zu nutzen, erreicht werden kann, konnte im Rahmen der Projektlaufzeit noch nicht ermittelt werden, da das entsprechende Zahlenmaterial noch nicht vorliegt.

Literatur- und Quellenverzeichnis

- Anwendungsbeispiele für Archive & Bibliotheken o. J.: TGW Transportgeräte GmbH & Co. KG, Siegen.
- Brunenberg-Piel, Ulrike 2012: IT-basierte Optimierungsoptionen / -potenziale für die eigene Arbeitsumgebung. Die „automatisierte“ Bibliothek: meine konkrete und theoretische Wunschliste. Hausarbeit Modul 1.6.6 MALIS 2012, Fachhochschule Köln (unveröffentlicht).
- Gilgen Logistics AG 2009, PDF vom 27.10.2009, Arbeitsbesprechung. Düsseldorf. 25.04.2013.
- Gilgen Logistics AG 2012: Library Intralogistics.
- Gilgen Logistics AG 2013, PDF vom 09.09.2013, Arbeitsbesprechung. Düsseldorf. 10.09.2013
- Golsch, Michael; Dagmar Wohlfarth 2009: Logistik für die Wissenschaft – hinter den Kulissen einer Großbibliothek. In: Wissenschaftliche Zeitschrift der Technischen Universität Dresden. 58. 2009. H. 1-2, S. 65-72. www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/.../Seiten_65-72.pdf (Letzter Zugriff: 06.09.2013).
- Jopp, Robert K. 1984: Technische Gebäudeausrüstung. In: Bibliotheksbau: Kompendium zum Planungs- und Bauprozess. Deutsches Bibliotheksinstitut (Hrsg.). Berlin: Dt. Bibliotheksinstitut, S. 187-220.
- Richter, Andreas 2009: Förder- und Sortiertechniken. In: Bibliotheken bauen und ausstatten. Petra, Hauke (Hrsg.). Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 174-181.

Konzeption einer mobilen Website für die Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf

Anja Hartung

Abstract

Der Beitrag beschreibt die Überlegungen und Notwendigkeiten, die bei der Konzeption einer mobilen Website für eine wissenschaftliche Universalbibliothek zu berücksichtigen sind. Ausgegangen wurde dabei von internationalen Best-Practice-Beispielen; Ergebnisse von bereits publizierten Studien zu den Nutzererwartungen hinsichtlich mobiler Bibliothekswebsites wurden einbezogen. Die mobile Navigationsstruktur zeichnet sich durch fokussierte Inhalte und Funktionalitäten aus, die umfangreicher auch auf der klassischen Website der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf (ULB) vorhanden sind. Neue Features wurden integriert, die den Zugriff via Smartphone berücksichtigen und sowohl das schnelle Informationsinteresse unterwegs bedienen als auch praktischen Bedürfnissen der Nutzer Rechnung tragen. Im Hintergrund des Projektes stand die Frage, welche Bibliotheksdienstleistungen mobil angeboten werden sollten und wie diese auf kleinen Displays ansprechend zu präsentieren sind.

Based on a survey of international best practices and on previously published studies on users' expectations of mobile library websites, a mobile navigation structure for academic libraries was developed. It is expected to reflect the content and functionalities of the standard website. Furthermore, several new features are incorporated, taking into account the specificity of mobile access and the needs of student users. The main question in the background of the project was which kind of library services are being accessed via mobile devices.

1. Einleitung

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. teilte im Februar 2013 mit, dass laut Prognose für das Jahr 2013 bereits 96 % aller verkauften Mobiltelefone Smartphones¹ sein würden.² Damit ist das internetfähige Mobiltelefon der Standard und nicht mehr die Ausnahme. Durch die fortschreitende technische Entwicklung werden die Prozessoren der mobilen Endgeräte schneller, Kamera und Tonwiedergabe werden optimiert und viele Geräte basieren bereits auf dem neuen Mobilfunkstandard LTE.³ Neben Smartphones werden auch mehr und mehr Tablet-PCs verkauft, die eine komfortablere Variante des mobilen Internetzugriffs möglich machen. Das Hauptinteresse dieser Projektarbeit liegt jedoch auf der Nutzung einer mobilen Website durch Smartphones. Da Tablet-PCs im Regelfall ein wesentlich größeres Display besitzen, ist es ohne größere Beeinträchtigung möglich, auch eine klassische Website anzusteuern. Demzufolge wurde bei der Gestaltung der mobilen Navigationsstruktur in erster Linie an Smartphone-Displays gedacht. Vor dem skizzierten Hintergrund wird deutlich, dass ein zeitgemäßes Dienstleistungsportfolio einer Bibliothek obligatorisch eine mobile Website enthalten sollte, die Nutzern einen optimierten Webauftritt für unterwegs anbietet. Diese Website ist – um die Erwartungen der Nutzer im Hinblick auf Usability und Performance nicht zu enttäuschen – in hohem Maße fokussiert, übersichtlich und gut bedienbar zu gestalten. Auf nicht notwendige Inhalte sollte weitgehend verzichtet werden.

Die Universitäts- und Landesbibliothek (ULB) Düsseldorf als wissenschaftliche Universalbibliothek plant die Entwicklung einer mobilen Website und benötigt vorbereitende Expertise und eine konzeptionelle Handlungsempfehlung im Hinblick auf die Gestaltung der Navigationsstruktur einer mobilen Site. Diese Aufgabenstellung wurde als Projektarbeit im Rahmen des MALIS-Studiengangs an der Fachhochschule Köln bearbeitet; der vorliegende Projektbericht stellt sowohl das Projektergebnis als auch die vorangegangenen Arbeitsschritte im Einzelnen vor.⁴

-
- 1 Unter dem Begriff Smartphone werden in diesem Bericht alle Mobiltelefone zusammengefasst, mit denen ein Internetzugang möglich ist.
 - 2 Vgl. BITKOM: Smartphones sorgen für 96 Prozent des Handy-Umsatzes. http://www.bitkom.org/de/presse/8477_75052.aspx
 - 3 Long Term Evolution (LTE), die Nachfolgetechnik von UMTS ermöglicht wesentlich schnellere Übertragungsgeschwindigkeiten von bis zu 75 Megabit pro Sekunde. Vgl. BITKOM: Deutschland ist Vorreiter beim mobilen Breitband. http://www.bitkom.org/de/presse/74532_73160.aspx und Wikipedia: Long Term Evolution. http://de.wikipedia.org/wiki/Long_Term_Evolution
 - 4 Projektbetreuer an der FH Köln war Dr. Peter Kostädt.

2. Projektorganisation

Vor Beginn der Projektarbeit erfolgte auf Wunsch der ULB Düsseldorf eine tabellarische Bestandsaufnahme von Vor- und Nachteilen der technischen Realisierung als native Applikation (App) oder Web-Applikation (Web-App). Die eigentliche Projektarbeit – die Konzeption der mobilen Navigationsstruktur – wurde in drei Arbeitsphasen gegliedert. Während der ersten Phase wurden mobile Websites wissenschaftlicher Bibliotheken im Hinblick und auf formale und inhaltliche Aspekte evaluiert. Dabei kristallisierten sich vier Best-Practice-Beispiele heraus. Die zweite Phase des Projektes hatte die Untersuchung von Nutzererwartungen bezüglich mobiler Bibliothekswebsites zum Ziel. Eine qualitative Nutzerbefragung sollte Aufschluss über Wünsche und Erwartungen der Nutzer geben. Die dritte Projektphase diente schließlich der Konzeption der mobilen Navigationsstruktur unter Einbeziehung der klassischen Website der ULB Düsseldorf sowie den aus den ersten beiden Phasen gewonnenen Erkenntnissen.

3. Native App versus Web-App

Die ersten Überlegungen bei der Planung eines mobilen Webauftritts sollten der technischen Realisierung gelten, es muss entschieden werden, ob die Entwicklung einer nativen App beauftragt wird oder eine Web-App angestrebt wird.⁵

Bei einer nativen App handelt es sich um eine Software, die für ein bestimmtes mobiles Betriebssystem entwickelt wird. Der Nutzer lädt sie in einem App-Store herunter und installiert sie auf seinem mobilen Endgerät. Via Icon auf dem Home-Desktop wird die App komfortabel gestartet. Nachteilig bei einer nativen App ist die Abhängigkeit vom Betriebssystem. Im Normalfall ist es empfehlenswert, zumindest zwei Varianten für Android- und iOS-Geräte entwickeln zu lassen. Nachteilig ist ebenso die Statik einer App – bei veränderten Bedingungen oder anzupassenden Inhalten muss eine neue Version der App entwickelt werden.

Die mobile Website war bis vor kurzem das Mittel der Wahl, wenn es darum ging, statische informative Inhalte mobil optimiert anzubieten. Inzwischen ist es jedoch unter anderem durch die Weiterentwicklung der Markup Language HTML5 möglich, eine Vielfalt an Serviceleistungen einzubeziehen, die vorher nur durch eine native App realisiert werden konnten. Mit dieser Variante der Web-App ist eine Mischform aus nativer App und hergebrachter mobiler Website entstanden, die im Hinblick auf Funktionalitäten und äußere Erscheinung einer nativen App Konkurrenz macht. Ein Vorteil der Web-App liegt darin, dass die Inhalte der Standardwebsite gemeinsam mit der mobilen Variante

⁵ Vgl. Skuplik 2012, S. 15-19; Pohla 2013; Maurice 2012, S. 25-29.

gepflegt werden und Updates schnell und problemlos durchgeführt werden können.⁶ Darüber hinaus ist eine Web-App plattformunabhängig. Die Anwendung kann von jedem mobilen Gerät, unabhängig vom Betriebssystem, aufgerufen werden. Die Entwicklung von zwei Varianten entfällt, die Web App ist damit die kostengünstigere Lösung. Auch Video- und Audiodateien können in Web-Apps einbezogen werden. Mit Hilfe eines adaptiven Layouts kann die Darstellung an Bildschirmgröße und Auflösung des jeweiligen Endgeräts automatisch optimal angepasst werden (Responsive Webdesign)⁷.

Da die Entscheidung der ULB Düsseldorf vorerst gegen die Entwicklung einer nativen App gefallen ist, wurden native Apps für die Ermittlung von Best-Practice-Beispielen in der folgenden ersten Phase der Projektarbeit nicht untersucht.

4. Ermittlung von Best-Practice-Beispielen

Einige wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland verfügen über vollständige mobile Websites. Unter vollständig wird hier ein mobiler Auftritt verstanden, dessen Inhalte über den reinen Katalog- und Kontozugriff hinausgehen.

Die Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT)⁸ bietet eine Web-App an, die praktische Features wie Busfahrpläne, Menüpläne der Mensen und eine Übersicht über verfügbare PC-Arbeitsplätze einbezieht. Auch die Anzeige der Suchergebnisse ist gelungen, Inhaltsverzeichnisse und Abstracts fehlen jedoch. Der Einzeltreffer nimmt viel Raum in Anspruch, aber die Funktionalitäten, die beim Scrollen zum Seitenende erreicht werden, sind aufgrund geringer Größe nur mühsam zu bedienen (Endnote, Virtuelles Bücherregal u. a.). Darüber hinaus zeigte sich, dass die Site beim Zugriff grafisch nicht korrekt dargestellt wurde.⁹

Die klassische mobile Website der Bibliothek der Technischen Universität München¹⁰ hat zwar ein für den mobilen Zugriff angepasstes Layout, die Inhalte sind jedoch so umfangreich wie die der Standardwebsite. Durch die damit einhergehende Überfüllung der Site und die kleine Anzeige ist es für Nutzer kaum möglich, genau zu navigieren.

Die beiden Beispiele verdeutlichen, dass es bei der Gestaltung von mobilen Bibliothekswebsites zunächst nicht darum gehen kann, alle Funktionalitäten und Inhalte der Standardwebsite zu übernehmen. Des Weiteren ist es außerordentlich wichtig, die Site

6 Vgl. Mumenthaler 2012. <http://blogs.ethz.ch/innovethbib/>

7 Vgl. Wikipedia: Responsive Webdesign. http://de.wikipedia.org/wiki/Responsive_Webdesign und zur weiterführenden Information Zillgens 2012.

8 Vgl. Karlsruher Institut für Technologie: Bibliothek, mobil. <http://m.bibliothek.kit.edu/>

9 Der Zugriff erfolgte über das Smartphone LG P700, Android Version 4.0.3.

10 Vgl. TUM: Universitätsbibliothek, mobil. <http://www.ub.tum.de/mypanel>

übersichtlich zu gestalten und dafür zu sorgen, dass Lesbarkeit und angenehme Bedienbarkeit auch bei der kleinen Displaygröße gewährleistet sind.¹¹

Für die Auswahl der Best Practices standen der Usability-Aspekt und das Angebot an Serviceleistungen im Vordergrund. Untersucht wurden nur Websites, die mehr anbieten als Katalog- und Kontozugriff.

4.1 Vergleich von vier mobilen Beispielwebsites: Methodik

Ausgehend von dem Artikel M-Libraries im Wiki Library Success wurden zunächst mobile Websites von internationalen wissenschaftlichen Bibliotheken gesichtet.¹² Im Vergleich kristallisierten sich mehrere Websites heraus, die im Hinblick auf Gestaltung und Usability besonders komfortabel waren. In die engere Auswahl für eine weitere Evaluierung kamen die mobilen Websites von folgenden Universitätsbibliotheken: Auckland University of Technology Library, Oregon State University Libraries, ETH-Bibliothek Zürich,¹³ North Carolina State University Libraries. Gemeinsam ist allen, dass sie in ihrem Erscheinungsbild (Look-and-feel) einer nativen App nachempfunden sind.

Um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde ein Kriterienraster entwickelt, das verschiedene Funktionalitäten und Inhalte der Websites abfragt. Die einzelnen Kriterien wurden folgenden Themen zugeordnet: 1) Suche und Bestellen, 2) Trefferanzeige, 3) informative Inhalte und Auskunft, 4) weitere Funktionalitäten. Je nachdem, ob die einzelnen Kriterien vorhanden waren und gut oder weniger gut realisiert wurden, wurden den Bibliotheken Punkte zugeteilt. Die Bibliothek mit dem besten Ergebnis verfügt über die gelungenste mobile Website und kann als Vorbild bei der Gestaltung dienen. Mit Hilfe dieser Bewertung ließen sich die Websites differenziert einordnen und evaluieren. Darüber hinaus lieferten die einzelnen Kriterien Anhaltspunkte, welche Informationen und Funktionalitäten auf mobilen Bibliothekswebsites derzeit enthalten sind und wie diese präsentiert und gestaltet wurden.

11 Vgl. World Wide Web Consortium: Mobile Web Best Practices 1.0. <http://www.w3.org/TR/mobile-bp/> Eine verkürzte Zusammenfassung findet sich bei Alby 2008, S. 118-128.

12 Vgl. Library Success, a Best Practices Wiki: M-Libraries. <http://www.libsuccess.org/M-Libraries>

13 Eidgenössische Technische Hochschule (ETH).

| Informative Inhalte und Auskunft: | | | |
|--|--|---|---|
| | Auckland University of Technology Library | Oregon State University Library | |
| Aktuelles: | nicht vorhanden | News and Events, vorhanden | 1 |
| Auskunft/Kontakt: | <p>Contact us: Helpdesk: nur Telefonnummern Entleihungen und Verlängerungen: nur Telefonnummern Liaison Librarians für einzelne Fächer: Nur Telefonnummern Unter Need Help? E-Mail Formular u. Telefonnummer</p> <p>Wünschenswert wären grundsätzlich auch E-Mail-Adressen, Fragemöglichkeiten zur Auskunft müssten an einer Stelle gemeinsam auffindbar sein</p> | <p>1 Ask us: Call and klick, e-Mail and klick, Chat, Angabe von reference hours, SMS Alle Möglichkeiten sind ausgeschöpft, Leicht auffindbar</p> <p>Sehr gut!</p> | 1 |
| Hinweis auf Schließungen/aktuelle Öffnungszeiten: | vorhanden, über Google Kalender (nicht übersichtlich) | 1 vorhanden, jedoch leicht zu übersehen (oben rechts auf der Site) | |
| Lagepläne: | verlinkt auf Google Maps, ohne Adresse | hervorragend: Adresse, Lageplan, Anfahrtsbeschreibung, Funktion „Show me the way“ via GPS Google Maps separat verlinkt | 1 |

Abb. 1: Bewertung der mobilen Beispielseiten; Ausschnitt aus dem Kriterienkatalog

Das beste Ergebnis erzielte die ETH-Bibliothek mit einer Gesamtwertung von 21 Punkten, darauf folgte die Bibliothek der Auckland University of Technology mit 17 Punkten. Die Bibliothek der Oregon State University erhielt 13 und die Bibliothek der North Carolina State University 12 Punkte. Im Folgenden wird skizziert, welche Besonderheiten und Mängel die gewählten Beispiele trotz des insgesamt positiven Eindrucks aufwiesen.

4.1.1 AUT Library¹⁴

Die Bibliothek der Auckland University of Technology hat eine nutzerfreundliche mobile Website, deren Startseite durch die Integration von bildlichen Darstellungen (Icons) intuitiv bedienbar ist. Öffnungszeiten können über einen längeren Zeitraum im Voraus abgefragt werden und weiterhin ist es möglich, Workshops für die Literaturverwaltungssoftware Endnote mobil zu buchen.

Aktuelle Meldungen wie Hinweise auf Vorträge oder Einführungsveranstaltungen werden auf der Website nicht verzeichnet. Eine Unterseite mit aktuellen Meldungen stellt keinen essentiellen Inhalt dar, wäre jedoch als Instrumentarium der Öffentlichkeitsarbeit sinnvoll, um die Nutzer auf Neuigkeiten oder Veranstaltungen hinzuweisen.

¹⁴ Vgl. Auckland University of Technology: Library, mobile. <http://m.aut.ac.nz/library>

4.1.2 OSU Libraries¹⁵

Die mobile Web-Applikation der Oregon State University Libraries besticht auf der Startseite zunächst durch eine rasterförmige Anordnung der Navigation und durch farbliche Gestaltung. Ebenso wie die AUT Library sind die einzelnen Sektionen mit erklärenden Icons belegt, so dass der Nutzer auf den ersten Blick intuitiv erfasst, welche Funktionalitäten sich auf den Unterseiten verbergen.

Die Öffnungszeiten, eine viel gewünschte Information auf mobilen Websites,¹⁶ sind nicht auf den ersten Blick sichtbar und in der rechten oberen Ecke versteckt.

Ein weiterer Mangel besteht darin, dass in der Trefferliste lediglich Titel, Standort und Verfügbarkeit von Medien angezeigt werden. Um den Verfasser eines Mediums zu ermitteln, muss die Einzeltrefferanzeige bemüht werden. Ein Umschalten zur Treffervollanzeige ist ebenso wenig möglich wie der Zugriff auf das Nutzerkonto.

4.1.3 ETH-Bibliothek¹⁷

Die mobile Website der ETH-Bibliothek hat im Vergleich zu den anderen Beispielen die höchste Punktzahl erzielt. Der Aufbau der mobilen Website ähnelt dem Aufbau einer klassischen Website. Indiz dafür ist die Integration von Utilities am oberen Rand: *Home*, *Suche*, *Mein Konto* und *Login*. Die Utilities sind persistent programmiert und von jeder Unterseite aus sichtbar. Mit dieser Anordnung beschreitet die ETH-Bibliothek einen Sonderweg. Bei allen anderen Beispielen gibt es keine persistente Utility-Zeile.

Bei der mobilen Suche sind die vorhandenen Autocomplete- und Meinten-Sie-Funktionen hilfreich, da ein Vertippen aufgrund des kleinen Displays häufiger eintreten kann als am stationären Gerät. Ein Umschalten auf die Website der Eidgenössisch Technischen Universität ist nicht möglich. Merkfunktionen sind nicht vorhanden, es gibt weder die Möglichkeit, Treffer in eine Merkliste aufzunehmen, noch können Treffer per E-Mail oder SMS verschickt werden.

Abgesehen von den genannten Einschränkungen handelt es sich bei der ETH-Website um eine gelungene Web-Applikation, die insbesondere bei Ergebnisliste und Einzeltrefferanzeige übersichtlich und pointiert gestaltet ist. Als einzige der vier evaluierten Websites bezieht die ETH-Bibliothek soziale Netzwerke ein.

15 Vgl. Oregon State University Libraries, mobile. <http://m.library.oregonstate.edu/>

16 Vgl. Mills 2009, S. 11.

17 Vgl. ETH-Bibliothek, mobil. <http://www.library.ethz.ch/mobile>

4.1.4 NCSU Libraries¹⁸

Die Bibliothek der North Carolina State University verfügt über einen sehr ausgefeilten mobilen Auftritt. Dennoch gibt es einige wenige Mängel, die hier kurz benannt werden: Es fehlt der explizite Home-Button, mit dem von jeder Unterseite zurück auf die Startseite gelangt werden kann. Lediglich beim Klick auf das Logo der Bibliothek kommt der Nutzer zurück zur Startseite. Von der Suchoberfläche des Resource-Discovery-Systems Summon ist es jedoch nur möglich, auf die klassische Bibliothekswebsite zurück zu gelangen, nicht auf die mobile Site.

Es gibt keine Unterseite *Aktuelles*, auf der außerordentliche Schließungen oder Veranstaltungen angezeigt werden. Auf der Trefferliste fehlen Autorennamen und Erscheinungsjahr, lediglich die Titel sind genannt. Es ist nicht möglich im Katalog *Books and more* von der mobilen Anzeige Abstract oder Inhaltsverzeichnis aufzurufen. Dazu muss auf die klassische Website umgeschaltet werden.

4.2 Zusammenfassung

In den vorhergehenden Kapiteln wurde dargestellt, dass die jeweiligen Bibliotheken unterschiedliche Prioritäten bei der Realisierung ihres mobilen Auftritts gesetzt haben und wünschenswerte Features teilweise nicht integriert wurden. Alle vier untersuchten Websites offerieren im Wesentlichen jedoch die gleichen Grundangebote: Katalog- und Kontozugriff, Auskunft und allgemeine Informationen über die Bibliothek. Darüber hinaus setzt jede Bibliothek einen eigenen Schwerpunkt bei den weiteren Sektionen, die aufgenommen wurden. Die evaluierten Websites bieten ein breites Spektrum an grafischen Gestaltungsmöglichkeiten. Für die dritte Phase des Projektes, die Konzeption der mobilen Navigationsstruktur, wurden die jeweils besten Realisierungen der einzelnen Funktionalitäten herangezogen.

5. Darstellung von Nutzererwartungen

Die zweite Projektphase sollte eine qualitative Nutzerbefragung beinhalten, die darauf abzielte zu ermitteln, welche Inhalte und Funktionalitäten vorzugsweise mobil genutzt werden. Zur Rekrutierung der Interviewpartner wurden acht Personen unterschiedlicher Alterszugehörigkeit sowohl aus dem persönlichen wie auch aus dem beruflichen Umfeld der Autorin ausgewählt und zunächst durch ein informelles Vorgespräch über

¹⁸ Vgl. North Carolina State University Libraries, mobile. <http://m.lib.ncsu.edu/>

die Intention der Befragung informiert. Im Verlauf der Vorgespräche wurde deutlich, dass keine der befragten Personen bisher auf eine mobile Bibliothekswebsite (öffentliche oder wissenschaftliche Bibliothek) zugegriffen hatte und es bis auf drei Ausnahmen keine Vorstellungen darüber gab, welche Inhalte und Funktionalitäten auf einer mobilen Bibliothekswebsite enthalten sein sollten. Bemerkenswert ist, dass vier der acht befragten Personen wissenschaftlich arbeiten, für eine Medienrecherche jedoch ausschließlich den stationären Computer nutzen.

Alle geführten Vorgespräche hatten informellen Charakter und sind aus diesem Grund als Arbeitsergebnisse für eine wissenschaftliche Beweisführung untauglich. Da Erfahrungen mit mobilen Bibliothekswebsites nicht vorlagen, wurde auf eine weitergehende Befragung verzichtet. Stattdessen wurden die bereits vorhandenen und publizierten Untersuchungsergebnisse aus Nutzerbefragungen zusammenzufasst und ausgewertet.

5.1 Literaturlauswertung: Nutzerwünsche und Nutzererwartungen

Hans-Bodo Pohla zitierte 2010 in seiner Diplomarbeit eine Umfrage, die von Keren Mills 2009 gleichzeitig an der Cambridge University und der Open University durchgeführt wurde.¹⁹ Ziel der Befragung war es herauszufinden, welche Ressourcen und Serviceangebote sich Nutzer von mobilen Bibliotheksseiten wünschen. Der Schwerpunkt lag bei beiden Universitäten klar auf informativen Inhalten wie Öffnungszeiten, Stadtplan, Anfahrt und Kontaktinformation. Gefolgt wurden diese Angaben vom Katalogzugriff und Kontozugriff (Übersicht über entliehene Medien). Als weniger wichtig wurde der Zugriff auf E-Ressourcen und Datenbanken erachtet.

Loredana Pinna und Wiebke Wessels, die im Rahmen ihrer Masterthesis 2011 eine Expertenbefragung durchführten, um die Relevanz von mobilen Bibliotheksdienstleistungen zu erforschen, kamen zu folgenden Ergebnissen: Vier klassische Dienstleistungen dürfen in keiner mobilen Bibliothekswebsite fehlen. Das sind der Katalog- und Kontozugriff, Allgemeine Informationen und Benachrichtigungsdienste (Mitteilungen über fällige Medien)²⁰. Bemerkenswert ist, dass der Zugang zu Datenbanken und E-Medien im Mittelfeld angesiedelt ist und Tutorials für nicht notwendig erachtet werden. Bei den neuen Dienstleistungen sind die Spitzenreiter Pull- und Push-Dienste gefolgt von standortabhängiger Wegbeschreibung, Versand und Speicherung von Trefferlisten sowie Lesehistorie und Wunschlisten.

Susanne Lehnard-Bruch hat im Jahr 2012 für ihre Abschlussarbeit sieben quantitative Interviews hinsichtlich der Erwartungshaltung an eine mobile Website des Landesbibliothekszenentrums Rheinland-Pfalz geführt.²¹ Die Ergebnisse lassen sich wie folgt zusam-

¹⁹ Vgl. Pohla 2010, S. 33 und Mills 2009, S. 11.

²⁰ Vgl. Pinna; Wessels 2011, S. 43 ff.

²¹ Vgl. Lehnard-Bruch 2012.

menfassen: Die Hauptmotivation, eine mobile Bibliothekswebsite aufzurufen, besteht darin, freie Zeitfenster möglichst effektiv zu nutzen und von unterwegs bibliotheksbezogene Aktionen durchzuführen (beispielsweise kurze Recherchen, Verlängerung von Medien und Information bezüglich der Öffnungszeiten). „Die typische Informationsrecherche wird als ‚schnell‘, ‚praktisch‘ und ‚spontan‘ charakterisiert.“²² Demzufolge gaben die Nutzer an, keine längeren Recherchen am Smartphone durchzuführen, sondern die Qualität der Recherche sei in erster Linie zielgerichtet.

In dieser Arbeit wurde keine Aussage darüber getroffen, ob Volltextdatenbanken in einen potentiellen mobilen Auftritt einbezogen werden sollten. Im Einzelfall kommt es auf die Länge und Qualität des Textes an und ob die Datei für kleine Displays optimiert ist. So ist es beispielsweise mühsam, am Smartphone einen wissenschaftlichen Text im PDF-Format zu lesen, das auf eine DIN-A4-Seite hin optimiert ist. Lehnard-Bruch merkt jedoch zu Recht an, dass hier unterschieden werden muss, ob ein Smartphone oder ein Tablet-PC genutzt wird. Ein größeres Display kann bereits wesentlich komfortabler sein.

5.2 Zusammenfassung der Literaturlauswertung

Alle rezipierten Arbeiten gehen davon aus, dass es bei den Nutzern einen Bedarf gibt, auf Katalog und Konto zuzugreifen sowie unterwegs allgemeine Informationen über die Bibliothek abzufragen. Weiterhin werden Benachrichtigungsdienste wie Mitteilungen über fällige Medien und der Versand und die Speicherung von Trefferlisten gewünscht. Wichtig ist die Tatsache, dass der Zugriff auf eine mobile Bibliothekswebsite immer in einem besonderen situativen Kontext erfolgt, dem bei der Gestaltung der Site Rechnung getragen werden sollte. Es geht darum, kurze Zeitfenster zu nutzen: Mit zielgerichteten Recherchen, pointierter Informationsbeschaffung (Öffnungszeiten) und der Erledigung von Bibliotheksinteraktionen (Verlängerung). Der Zugriff auf Datenbanken oder E-Content spielte hingegen bei den Nutzern nur eine untergeordnete Rolle.

6. Handlungsempfehlung für die Konzeption einer mobilen Website

Im Folgenden werden das Konzept der Navigationsstruktur sowie die Gestaltung der jeweiligen Unterseiten und Funktionalitäten dargestellt. Grundlage für die Konzeption waren die Ergebnisse der Literaturlauswertung im Hinblick auf die Nutzerwünsche (Kap. 5) und die Gestaltungsvarianten der untersuchten beispielhaften mobilen Websites (Kap. 4). Bei der Gestaltung der Navigationsstruktur ging es nicht darum, möglichst viele Funktionalitäten aufzunehmen, sondern diejenigen Inhalte anzubieten, die von

22 Lehnard-Bruch 2012, S. 52.

Nutzern tatsächlich gewünscht werden und die einen praktischen Mehrwert darstellen, der erwartungsgemäß häufig nachgefragt wird.

6.1 Allgemeines und Erreichbarkeit

Die technische Realisierung der Website wird als browserbasierte Web-Applikation empfohlen, deren flexibles Layout durch responsives Webdesign realisiert werden sollte. Da laufend neue Endgeräte mit unterschiedlichen Displaygrößen auf den Markt kommen, ist dieses Vorgehen unerlässlich. Die Website sollte mit wenigen Bildern auskommen, da bei langsamer Datenübertragung lange Ladezeiten entstehen können (auf Coverabbildungen im Katalog ist eventuell zu verzichten). Ein Scrollen auf der mobilen Seite ist zu vermeiden.

Die mobile Erreichbarkeit lässt sich über verschiedene Wege realisieren:

- 1) In die klassische Homepage kann ein Handysymbol von ausreichender Größe integriert werden, das ohne Scrollen sofort sichtbar ist und per Klick auf die mobile Site führt (Bsp. University of Minnesota, University Libraries²³ und KIT-Bibliothek, Karlsruhe²⁴).
- 2) Bei der mobilen Eingabe der URL kann serverseitig die Displaygröße erkannt werden und über ein erscheinendes Menü die Abfrage erfolgen, ob der mobile oder der klassische Zugriff gewünscht wird.

Die Möglichkeit ein Icon zum schnellen Start auf dem Home-Desktop des mobilen Geräts zu installieren, wäre komfortabel und serviceorientiert; einzuplanen sind hierbei sowohl Android- als auch iOS-Geräte.²⁵ Da viele Nutzer beispielsweise via App auf Facebook oder Twitter zugreifen, wurde es als überflüssig angesehen, eine Verlinkung zu sozialen Netzwerken in die mobile Bibliothekswebsite einzubeziehen.

6.2 Persistente Features

Folgende persistente Features, die von jeder mobilen Unterseite aus sichtbar sind, sollten integriert werden: Ein Button, um auf englische Sprache umzuschalten und ein Home-Button, der jederzeit auf die mobile Startseite zurückführt. Darüber hinaus sollte

23 Vgl. University of Minnesota, University Libraries. <https://www.lib.umn.edu/> (31.05.2013). Das gelungene Symbol befindet sich jedoch unten auf der Site, was eher ungünstig ist.

24 Vgl. KIT Karlsruher Institut für Technologie, KIT-Bibliothek. <http://www.bibliothek.kit.edu/cms/index.php> (31.05.2013). Das Symbol kombiniert mit Schriftzug ist sehr gut platziert.

25 Vgl. Mobil nutzen, ETH-Bibliothek. <http://www.library.ethz.ch/de/Dienstleistungen/Ressourcen-nutzen-bestellen/Mobil-nutzen> (31.05.2013). Die ETH-Bibliothek bietet diese Möglichkeit bislang nur für Apple-Geräte an.

es möglich sein, bequem auf die klassische Website der Bibliothek zu gelangen, um weitergehende Recherchen durchzuführen. Alle Buttons sind gut sichtbar zu platzieren und in ausreichender Größe zu gestalten. Fakultativ kann eine Umschaltmöglichkeit auf die Website der Heinrich-Heine-Universität integriert werden. Unverzichtbar sind das Impressum sowie der Copyrightvermerk. Eventuell können rechtliche Hinweise integriert werden (hier ist auch eine Verlinkung vom Impressum aus möglich)²⁶.

6.3 Startseite

Folgende Navigationsstruktur wird für die mobile Startseite vorgeschlagen: *Suche* (obligatorisch), *Mein Konto* (obligatorisch), *Auskunft* (obligatorisch), *Standorte u. Öffnungszeiten* (obligatorisch), *Raumbuchung* (fakultativ), *Aktuelles* (fakultativ), *Pause* (fakultativ). Die Unterseiten mit dem Vermerk obligatorisch sind unverzichtbar, die weiteren drei Unterseiten wären für die Nutzer praktisch und würden einen Mehrwert bedeuten.



Abb. 2: Entwurf der Startseite für die mobile Website der ULB Düsseldorf²⁷

26 Vgl. Bayerische Staatsbibliothek: mobil. Impressum. <http://m.bsb-muenchen.de/Impressum.22.0.html>

27 Das Mock-up wurde erstellt mit der Open Source Pencil Project. <http://pencil.evolus.vn/>

6.4 Suche

Integriert werden sollten: Neuer Katalog und Gemeinsamer Düsseldorfer Katalog, evtl. Datenbanken, die eine mobil optimierte Suchoberfläche anbieten.

Bei der Implementierung der Kataloge hat der Zugriff auf den neuen Katalog der ULB Düsseldorf Priorität. Wünschenswert wäre darüber hinaus der Zugriff auf den Gemeinsamen (Düsseldorfer) Katalog. Damit ist recherchierbar, welche Medien sich vor Ort befinden. Von einer Einbindung der weiteren Kataloge (beispielsweise Katalog der Thomas-Mann-Sammlung oder des Gesamtkatalogs der Wiegendrucke) ist aufgrund der hohen Spezifizierung abzusehen. Der Zugriff auf die Sonderkataloge setzt ein erweitertes wissenschaftliches Interesse voraus. Wie in Kap. 6 dargestellt, laufen mobile Recherchen jedoch schnell und zielorientiert ab. Umfangreiche und spezielle Recherchen werden bisher nicht mobil erledigt.

Ambivalent ist die Einbeziehung von Volltextdatenbanken, da längere Texte insbesondere wissenschaftlicher Natur eher am stationären PC rezipiert werden.²⁸ Für Nutzer von Tablet-PCs ist der Volltextzugriff komfortabler, diese könnten jedoch auch über die klassische Website zugreifen. Dennoch sollte eine Recherche zumindest in den Datenbanken möglich sein, die bereits über eine mobil optimierte Rechercheoberfläche verfügen und auch die Inhalte an die mobile Nutzung angepasst haben.²⁹

6.4.1 Gestaltungsmerkmale und Funktionalitäten

Für die Sucheingabe empfiehlt sich ein Suchschlitz mit Löschfunktion (X) am rechten Rand, komfortabel ist eine Meinten-Sie-Funktion, gerade im Hinblick auf eventuelle Tippfehler bei der mobilen Eingabe. Eingeplant werden sollte die Wahlmöglichkeit, nur den Katalog oder den Katalog plus Artikel zu durchsuchen (analog zur klassischen Website).

Durch wählbare Sucheinstellungen sollte das Ergebnis bereits im Vorfeld eingegrenzt werden können. Insbesondere im Hinblick auf die umfangreichen Trefferlisten im Katalog plus Artikel (Ressource-Discovery-System Primo) ist eine solche Option kaum verzichtbar.³⁰ Die Suchfelder *Titel*, *Urheber*, *Themen* und *Alle Felder* böten sich zur Auswahl an. Bei den Ressourcen kommen die Suchfelder *Alle Ressourcen*, *Bücher*, *Zeitschriften* und *Artikel* (u. a.) in Frage.

28 Vgl. Lehnard-Bruch 2012, S. 60.

29 Vgl. Research databases. Oregon State University Libraries, mobile. <http://m.library.oregonstate.edu/databases> (21.06.2013).

30 Ein Negativbeispiel für eine fehlende Sucheingrenzung ist die mobile Website der Universitätsbibliothek Wien. Hier ist es nicht möglich, das Suchergebnis einzuschränken oder zu sortieren. Vgl. Universität Wien, Universitätsbibliothek, mobil: <https://bibliothek.univie.ac.at/mobile/> (05.06.2013).

Die Sortierung der Suchergebnisse nach Relevanz, Datum, Autor und Titel wäre wünschenswert. In der Trefferliste sind folgende Angaben empfehlenswert: Autor, Titel, Jahr, Ressourcentyp, Verfügbarkeit, Standort.

In der Einzeltrefferanzeige sollte es möglich sein, auf das jeweilige Inhaltsverzeichnis (verlinkt) oder ein Abstract zuzugreifen (Bsp. ETH-Bibliothek). Obligatorisch ist bei der Einzeltrefferanzeige die integrierte Bestellfunktion. Die Möglichkeit, auf die Vollanzeige des Titels umzuschalten ist komfortabel, falls weitergehende Informationen gewünscht werden (Bsp. NCSU Libraries). Darüber hinaus stellt die Option, Treffer per E-Mail oder SMS zu versenden einen erheblichen Mehrwert für die Nutzer dar (Bsp. NCSU Libraries). Serviceorientiert wäre es, wenn Treffer in eine temporäre Merkliste aufgenommen werden können, die mit Kommentar als E-Mail versendbar ist (Bsp. AUT-Library, RDS Summon).

6.5 Mein Konto

Beim Klick auf *Mein Konto* sollte sich ein Loginformular öffnen. Wenn der Login erfolgt ist, sind folgende Unterseiten sichtbar: *Entleihungen und Verlängerung, Bestellungen, Vormerkungen, Gebühren und Merklisten*.

Entleihungen und Verlängerung: Es sollte möglich sein, bei anstehender Verlängerung, Rückgabe, Abholung oder Bereitstehen von Vormerkungen automatisch eine SMS-Nachricht auf das Smartphone zu generieren; alternativ wäre eine Benachrichtigung via E-Mail möglich (Push-Dienst). Sinnvoll wäre die Integration einer Verlängerungsfunktion, die für den mobilen Zugriff optimiert ist.³¹

Im Bereich *Bestellungen* könnte die Anzeige des jeweiligen Status erfolgen: vorgemerkt, abholbereit oder noch nicht abholbereit. An dieser Stelle ist einstellbar, ob der Nutzer Benachrichtigungen wünscht, wenn ein Medium zurückzugeben oder abholbereit ist (Push-Dienst).

Einen Mehrwert für die Nutzer bringt die Möglichkeit, angefallene Gebühren direkt per Smartphone zu bezahlen. Verschiedene Dienstleister bieten diese Bezahlvariante an: Der zu zahlende Betrag wird entweder vom Guthaben abgezogen oder am Ende des Monats zusammen mit den Mobilfunkgebühren abgebucht.³²

Eine komfortable Option ist die Verwaltung von Merklisten auf dem persönlichen Bibliothekskonto, wie sie die Bayerische Staatsbibliothek bietet. Nach erfolgtem Login können dort mehrere Merklisten gespeichert und jederzeit eingesehen werden. Der Nutzer kann sowohl mobil als auch vom stationären PC darauf zugreifen.

31 Vgl. Pfeifenberger 2010b, S. 59.

32 Mobile Payment bieten unter anderem die Firmen Vodafone oder PayPal an.

6.6 Auskunft

Für das Segment *Auskunft* sollten folgende Unterseiten vorgesehen werden: *Telefon*, *E-Mail*, *Chat*, *Fachauskunft*, *Tutorials* und *Anschaffungsvorschlag*.

Auf der Unterseite *Telefon* wäre mittels Click-to-Call der Wählvorgang automatisch beim Anklicken der jeweiligen Telefonnummer direkt von der mobilen Site einzuleiten. Ein gleiches Verfahren böte sich an auf der Unterseite *Fachauskunft*, die – nach Fächern unterteilt – Namen und Telefonnummern der Fachreferenten bereitstellt. Auf der Unterseite *E-Mail* wäre es komfortabel, wenn sich beim Klick auf die E-Mail-Adresse der Auskunft ein Kontaktformular öffnet, adäquat könnte sich beim Klick auf die Unterseite *Chat* ein Chatformular öffnen.

Fakultativ kann an dieser Stelle eine Unterseite *Tutorials und mehr* eingestellt werden (alternativ als weitere Unterseite auf der Startseite möglich). Hier wären Audioguides, Videotutorials oder virtuelle Führungen (Library Tours) an der richtigen Stelle.³³

Beim Klick auf *Anschaffungsvorschlag* öffnet sich ein Formular, in das die Nutzer die Daten ihres Anschaffungsvorschlages eingeben können, der Versand erfolgt per E-Mail.

Für SMS-Auskunftsdienste scheint in Deutschland wenig Bedarf zu bestehen, wenngleich diese Auskunftsmöglichkeit im angloamerikanischen Raum sehr verbreitet ist.³⁴ SMS-Nachrichten werden hierzulande in erster Linie im privaten Kontext verschickt. Auf einen SMS-Auskunftsdienst wurde deshalb verzichtet.

6.7 Standorte und Öffnungszeiten

Für die Standorte der ULB Düsseldorf sollte je eine separate Unterseite eingeplant werden: *Zentralbibliothek*, *VB Geisteswissenschaften*, *VB Naturwissenschaften*, *FB Rechtswissenschaft* und *FB Medizin*.

Auf jeder Unterseite sind folgende Seiteninhalte einzustellen: tagesaktuelle Öffnungszeiten und Servicezeiten; weiterhin Adresse, Telefonnummer, Öffnungszeiten und Servicezeiten (Wochenüberblick), Lage (Campusplan). Die Öffnungszeiten der Servicestellen (Leseaal, Auskunft, Selbstabholung u. a.) in den einzelnen Fachbibliotheken sind außerordentlich vielfältig. Aus diesem Grund wurde die vereinfachte und wesentlich nutzerfreundlichere Variante – *Öffnungszeiten und Servicezeiten* – von der Unterseite *Biblio-*

33 Vgl. Pfeifenberger 2010a, S. 118 f. Audioguides in verschiedenen Sprachen sind insbesondere für fremdsprachige Nutzer interessant.

34 Vgl. Lehnard-Bruch 2012, S. 60.

theksstandorte (klassische Website der ULB Düsseldorf) gewählt.³⁵ Da davon auszugehen ist, dass Öffnungszeiten häufig mobil nachgefragt werden, ist es nutzerfreundlich, die tagesaktuelle Öffnungs- und Servicezeiten an prominenter Stelle optisch hervorzuheben.

Im Hinblick auf die Lage der Standorte ist es nicht sinnvoll, einen Link auf Google Maps zu setzen, da der Campus hier nicht genügend detailliert dargestellt ist. Der Campusplan von der klassischen Bibliotheksseite ist zu bevorzugen.

6.8 Raumbuchung

Für das Segment *Raumbuchung* empfehlen sich folgende Unterseiten: *Zentralbibliothek*, *VB Geisteswissenschaften*, *VB Naturwissenschaften*, *FB Rechtswissenschaft*, *FB Medizin*, *O.A.S.E. (2. Etage)*, *O.A.S.E. (3. Etage)*, *Selbstlernzentrum (Geb. 26.21)*. Die Raumbuchung sollte für alle Standorte der ULB mobil über Belegungspläne möglich sein. Für die Buchung sind (adäquat zur klassischen Website) die Benutzernummer und das Passwort notwendig. Auf der Seite *Raumbuchung* ist ein Hinweis zu integrieren, dass nur Gruppenarbeitsräume und keine Einzelkabinen gebucht werden können.

6.9 Aktuelles

Im Segment *Aktuelles* erscheinen chronologisch sortiert Meldungen über Neuigkeiten, Veranstaltungen, außerordentliche Schließzeiten oder Ausstellungen. Bei umfangreichen Informationen ist es sinnvoll, weiterführende Links zu integrieren.

Hier – ebenso wie auf der Unterseite *Auskunft / Tutorials* und mehr – können Hinweise auf Schulungen eingestellt werden, am günstigsten mit einem integrierten Anmeldeformular (Bsp: ETH-Bibliothek).³⁶ Zu überlegen ist, ob ein Push-Dienst eingerichtet wird, der bei Abonnement außerordentliche Schließzeiten mitteilt oder auf ausgewählte Veranstaltungen hinweist.

35 Vgl. Bibliotheksstandorte. Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. <http://www.ulb.hhu.de/zg-ulb/infothek/adresse-und-anreise/bibliotheksstandorte.html>

36 Vgl. Aktuell. ETH-Bibliothek mobil. <http://www.library.ethz.ch/mobile/Aktuell>. In die Ankündigung von Schulungen ist stets ein Anmeldeformular integriert.

6.10 Pause

Das optionale Segment *Pause* bietet detaillierte Informationen über die Campusgastroonomie. Die Unterseiten sind nach den vorhandenen Mensen und Cafés zu benennen: *Mensa*, *Essensausgabe Süd*, *Campus Vita*, *Cafeteria Bistro Uno*, *Cafeteria Medizinische Fakultät*, *Cafeteria Philosophische Fakultät*, *Cafeteria Math.-Nat. Fakultät*, *Bistro EX LIBRIS*. Jede Unterseite sollte Öffnungszeiten, Adresse, den aktuellen Speiseplan oder das jeweilige Tagesangebot (Cafeteria) enthalten. Die Wochenspeisepläne von Mensa und Essensausgabe Süd könnten als Link integriert werden, der zur Website des Studentenwerks Düsseldorf führt. Hier sind die Wochenspeisepläne als PDF hinterlegt.

7. Maßnahmen vor Freigabe der mobilen Website: Tests und Marketing

Bevor die mobile Website freigegeben wird, sind Nutzertests einzuplanen, die sowohl die Usability als auch die technische Funktionsfähigkeit hinterfragen. Gerade im Hinblick auf die Funktionalität ist es wichtig, nicht nur an Emulatoren zu testen, sondern mit realen Nutzern an verschiedenen Geräten und in unterschiedlichen Umgebungen. Es könnte sein, dass aufgrund von unterschiedlicher Hard- und Software der jeweiligen Endgeräte Funktionalitäten auf einem Gerät abrufbar sind, auf einem anderen hingegen nicht. Solchen Missständen ist bestmöglich vorzubeugen. In Deutschland ist das Mobilfunknetz zurzeit noch nicht in allen Gebieten gleich ausgebaut. Daraus folgt, dass eine mobile Website gegebenenfalls in einem Großstadtnetz schneller und besser reagiert als in ländlichen Gebieten. Hier ist Rücksicht auf die Seitenladezeiten geboten: Inhalte, die verzichtbar sind, sollten vorerst nicht eingebunden werden.

Idealerweise sollte die Einführung einer mobilen Website als neue bibliothekarische Dienstleistung gut beworben werden, um den regen Gebrauch zu gewährleisten. Unerlässlich ist eine Ankündigung auf der klassischen Website der ULB, eventuell kombiniert mit einem Feedbackformular.

8. Fazit

Der Zugriff auf mobile Bibliothekswebsites erfolgt zumeist, um freie Zeitfenster (Warte- oder Fahrzeiten) effektiv zu nutzen. Hauptsächlich werden Informationen abgefragt oder kurze Katalogrecherchen erledigt. Weniger geht es darum, wissenschaftliche Artikel vollständig zu lesen oder umfangreiche Rechercheaufgaben zu erledigen. Dieser situative Hintergrund ist bei der Konzeption einer mobilen Site für eine wissenschaftliche Bibliothek zu berücksichtigen.

Es geht darum, auf dem Smartphone einen komfortablen und informativen Katalog- und Kontozugriff zu gewährleisten. Als obligatorische Funktionalitäten kommen die gute und bequeme Erreichbarkeit der Auskunft sowie die Bereitstellung von informativen Inhalten hinzu. Denkbar sind darüber hinaus unterschiedliche fakultative Inhalte. Entsprechend wurden in der Empfehlung für die ULB Düsseldorf einige Features, die in dieser Form nicht in der Navigationsstruktur der klassischen Website zu finden sind, neu in die mobile Navigation einbezogen: *Tutorials und mehr* (Unterseite *Auskunft*) und eine Unterseite, die über die Campusgastronomie informiert.

Bei der formalen Gestaltung der Inhalte öffnet sich eine große Spannbreite der Möglichkeiten. Aus den untersuchten Best Practices wurden die jeweils besten Realisierungen als Gestaltungsvorschlag für die Site der ULB Düsseldorf übernommen.

Im Hinblick auf die Qualität der Dienstleistung einer mobilen Website ist es unverzichtbar, das Feedback der Nutzer zu erbitten. Dies kann entweder über gezielte Befragungen oder über ein Feedbackformular auf der mobilen Site selbst erfolgen – die Anmerkungen und Kritikpunkte der Anwender sind eine wertvolle Unterstützung, um das Angebot zu optimieren.

Anja Hartung

studierte Germanistik und Theaterwissenschaft in Erlangen und München. Seit 2004 ist sie in der wissenschaftlichen Spezialbibliothek des Deutschen Museums in München beschäftigt. Seit 2012 absolviert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln.

Kontakt: achartung@arcor.de

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Bewertung der mobilen Beispielseiten; Ausschnitt aus dem Kriterienkatalog

Abb. 2: Entwurf der Startseite für die mobile Website der ULB Düsseldorf

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der folgenden Internetdokumente ist der 10.06.2013. Im Einzelfall abweichende Abrufdaten sind angegeben.

Alby, Tom 2008: Das mobile Web. München: Hanser.

Auckland University of Technology: Library, mobile. <http://m.aut.ac.nz/library>

- Bayerische Staatsbibliothek: mobil. Impressum. <http://m.bsb-muenchen.de/Impressum.22.0.html> (31.05.2013).
- Bayerische Staatsbibliothek: OPACplus mobil. <http://www.bsb-muenchen.de/Mobiler-OPACplus.2771.0.html> (09.04.2013).
- BITKOM: Deutschland ist Vorreiter beim mobilen Breitband. Presseinformation vom 16.08.2012. http://www.bitkom.org/de/presse/74532_73160.aspx
- BITKOM: Smartphones sorgen für 96 Prozent des Handy-Umsatzes. Presseinformation vom 13.02.2013. http://www.bitkom.org/de/presse/8477_75052.aspx
- Eidgenössische Technische Hochschule Zürich: ETH-Bibliothek, mobil. <http://www.library.ethz.ch/mobile>
- Eidgenössische Technische Hochschule Zürich: ETH-Bibliothek, Dienstleistungen, Ressourcen nutzen, bestellen, Mobil nutzen. <http://www.library.ethz.ch/de/Dienstleistungen/Ressourcen-nutzen-bestellen/Mobil-nutzen>
- Karlsruher Institut für Technologie: KIT-Bibliothek, mobil. <http://m.bibliothek.kit.edu/>
- Lehnard-Bruch, Susanne 2012: Mobile Nutzung bibliothekarischer Services. Anforderungen an Bibliotheken mit heterogenen Zielgruppen – Explorative Untersuchung am Beispiel der Regionalbibliotheken des Landesbibliothekszenentrums Rheinland-Pfalz. <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band065.pdf> (20.05.2013).
- Maurice, Florence 2012: Mobile Webseiten. Strategien, Techniken, Dos und Don'ts für Webentwickler. München: Hanser.
- Mills, Keren: M-Libraries. Information use on the move. A report from the Arcadia Programme. Cambridge 2009. http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/docs/M-Libraries_report.pdf
- M-Libraries: Library Success, a Best Practices Wiki. <http://www.libsuccess.org/M-Libraries>
- Mumenthaler, Rudolf 2012: Mobiler Zugriff auf das Wissensportal. In: Innovation@ETH-Bibliothek. News und Trends aus der Informationstechnologie und dem Bibliothekswesen. Beitrag vom 26.04.2012. <http://blogs.ethz.ch/innovethbib/>
- North Carolina State University: Libraries, mobile. <http://m.lib.ncsu.edu/>
- Oregon State University: Libraries, mobile. <http://m.library.oregonstate.edu/>
- Pencil Projekt. <http://pencil.evolus.vn/>
- Pfeifenberger, Regina 2010a: Bibliothek für unterwegs. In: Handbuch Bibliothek 2.0. Bergmann, Julia et. al. (Hrsg.) Berlin [u.a.]: De Gruyter. S. 109-128.
- Pfeifenberger, Regina 2010b: Pocket Library. Bibliothekarische Dienstleistungen für Smartphones. <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2010-266/PDF/266.pdf> (05.04.2013).

- Pinna, Loredana; Wessels, Wiebke 2011: Mobile Anwendungen von öffentlichen Bibliotheken in Deutschland. Studie zum aktuellen Stand und zur künftigen Entwicklung bibliothekarischer Dienstleistungen für mobile Endgeräte. Masterthesis. Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg. http://opus.haw-hamburg.de/volltexte/2011/1308/pdf/Pinna_Wessels_110125.pdf
- Pohla, Hans-Bodo 2010: Untersuchung bibliothekarischer Applikationen für Mobiltelefone hinsichtlich der technischen Realisierung und des Nutzens. Diplomarbeit im Studiengang Bibliothekswesen. Fachhochschule Köln. http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2010/271/pdf/Pohla_Hans_Bodo_Diplomarbeit.pdf
- Pohla, Hans-Bodo 2013: Bibliothekarische Apps. Erster Teil oder was sind eigentlich Apps? In: Bibliotheksforum Bayern 07, 2013, H. 2, S. 130-133.
- Prillinger, Horst 2012: Mobile Webangebote: Warum sie unverzichtbar sind und wie sie mit wenig Aufwand erstellt werden können. Kommentierte Vortragsfolien. Vortrag gehalten auf dem Bibliothekartag 2012 in Hamburg. http://homepage.univie.ac.at/horst.prillinger/blog/aardvark/2012/06/bt12_prillinger_230512_1330.pdf
- Skuplik, Janosch 2012: Web-Apps erstellen mit CMS-Daten. Haar bei München: Franzis.
- Technische Universität Berlin: Universitätsbibliothek, Mobile Suche, Wissensportal Primo. http://portal.ub.tu-berlin.de/primo_library/libweb/action/search.do?&vid=TUB#m
- Technische Universität München: Universitätsbibliothek, mobil. <http://www.ub.tum.de/mypanel>
- Universität zu Köln: Universitäts- und Stadtbibliothek, mobile Recherche. http://mobil.ub.uni-koeln.de/IPS?SERVICE=TEMPLATE&SUBSERVICE=GOTO&LOCATION=USB&DEST_SUBSERVICE=SEARCHMASK&DEST_JS=FALSE&DEST_X-FORWARDED-HOST=mobil
- Universität Wien: Universitätsbibliothek, mobil. <https://bibliothek.univie.ac.at/mobile/>
- University of Minnesota: University Libraries. <https://www.lib.umn.edu/> (31.05.2013).
- Vatter, André 2012: Mobiles Marketing für Bibliotheken. In: Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Georgy, Ursula; Schade, Frauke (Hrsg.). Berlin [u.a.]: De Gruyter 2012. S. 457-474.
- Wikipedia: Long Term Evolution. http://de.wikipedia.org/wiki/Long_Term_Evolution
- Wikipedia: Responsive Webdesign. http://de.wikipedia.org/wiki/Responsive_Webdesign (20.06.2013).
- World Wide Web Consortium: Mobile Web Best Practices 1.0. <http://www.w3.org/TR/mobile-bp/> (01.06.2013).
- Zillgens, Christoph 2012: Responsive Webdesign. Reaktionsfähige Websites gestalten und umsetzen. München: Hanser.

Ein Konzept für die digitale Langzeitarchivierung des „BIX 2004-2011“

Martin Iordanidis

Abstract

Die Website der „BIX 2004-2011“ ist im Sinne der digitalen Langzeitarchivierung ein komplexes digitales Objekt mit verschiedenen Dateiformaten und Dokumententypen. Für die dauerhafte Verfügbarkeit der Inhalte werden Konzepte der digitalen Langzeitarchivierung vorgestellt und unter Wahrung des früheren Nutzungskontextes technisch angewandt. Abschließend werden basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen praktische Empfehlungen für die langfristige Erhaltung der alten BIX-Website formuliert.

In terms of long-term preservation, any website can be considered as a complex digital object with different file formats and document types. This also applies to the now defunct website of the „BIX 2004-2011“, a statistical tool monitoring the German library landscape. The project introduces both retention concepts as well as practical approaches to the preservation of legacy data contained in the discontinued website. The work concludes with recommendations regarding data preparation for the current BIX website.

1. Zielsetzung

Ziel des Projekts war die Erstellung eines Konzepts zur digitalen Langzeitarchivierung der Webpräsenz des Deutschen Bibliotheksindex (BIX)¹ für die Jahre 2004 bis 2011. Zu dem Konzept zählen Überlegungen zur Ermittlung erhaltungswürdiger Eigenschaften des „BIX 2004-2011“, Methoden zur langfristigen Sicherung seiner Inhalte sowie die ersten praktischen Schritte zu deren technischer Umsetzung.²

1 Vgl. BIX - Der Bibliotheksindex.

2 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS) an der Fachhochschule Köln. Betreuer war Dr. Peter Kostädt.

Dem Auftraggeber des Projektes – das hbz³ als technischer Betreiber des Bibliotheksindex – wurden als Projektergebnis praktische Empfehlungen zur Langzeitarchivierung der Website zur Verfügung gestellt. Das Projekt endete mit einer zusammenfassenden Präsentation der Ergebnisse am 30. September 2013 vor der Berliner Geschäftsstelle des Deutschen Bibliotheksverbandes e. V. (dbv).⁴

2. Ausgangslage

Der Bibliotheksindex (BIX) existiert seit 1999 als Kooperationsprojekt des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv) und der Bertelsmann Stiftung. Seit 2005 wird der BIX vom Deutschen Bibliotheksverband zusammen mit dem Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz) im Rahmen des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken (knk)⁵ betrieben. Der Bibliotheksindex bietet öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken die Möglichkeit eines jährlichen Leistungsvergleiches auf nationaler Ebene. Den Anlass zur Archivierung des alten BIX gab der Umstieg auf eine neue Webpräsenz am 12. Juli 2012. Mit dem Relaunch ist der öffentliche Zugang zur alten BIX-Website (siehe Abb. 1) nicht mehr möglich.



Abb. 1: Startseite der BIX-Website bis Juli 2012

3 Vgl. hbz. BIX - Der Bibliotheksindex.

4 Vgl. Deutscher Bibliotheksverband.

5 Vgl. Bibliotheksportal. knb - Kompetenznetzwerk für Bibliotheken.

Mit dem Redesign der BIX-Website im Sommer 2012 geht auch ein neuer konzeptueller Ansatz einher, der das bis dato erstellte „Ranking“ durch ein „Rating“ ersetzt. Diese Neuerung kann zum einen als eine Loslösung vom Wettbewerbsdenken zwischen den teilnehmenden Bibliotheken interpretiert werden. Zum anderen bringt diese Änderung individuelle Datenprofile mit sich, mit denen sich im Vergleich zum alten BIX repräsentativere Vergleiche ziehen lassen. Der Deutsche Bibliotheksverband schreibt dazu in einem Informationsflyer:

Statt der bisherigen Gesamtplatzierung im Ranking erhält jede Bibliothek künftig ein individuelles Datenprofil. So wird es möglich, die Positionierung jedes einzelnen Indikators im Verhältnis zu den anderen Bibliotheken der Vergleichsgruppe zu erkennen. Als differenziertes Ergebnis entsteht ein Stärken- / Schwächen-Profil, das auch kleinere Veränderungen zum Vorjahr abbildet.⁶

Die Ranglisten der früheren BIX-Ergebnisse sind mit den Ergebnissen des BIX ab 2012 nicht unmittelbar vergleichbar. Die BIX-Dimensionen, Indikatoren und Vergleichsgruppen sind jedoch weitgehend gleich geblieben. Etwa zeitgleich mit dem Umstieg auf den neuen BIX entstand seitens der Betreiber der Wunsch, die Webpräsenz des alten BIX in ihrer bestehenden Form langfristig verfügbar zu halten. Eine Veränderung des alten Datenbestandes war dabei nicht vorgesehen.

Pioniere der Datenmodellierung wie Tschritzis und Lochovsky sehen in der Beschreibung von Phänomenen der äußeren Welt die Grundlage⁷ aller Datenmodelle sowie Daten als deren atomare Einheiten. Sie interpretieren Wahrnehmung als eine Serie von Beschreibungen verschiedenartiger, ggf. verbundener Phänomene: „A perception of the world can be regarded as a series of distinct although sometimes related phenomena.“⁸ Beschreibungen von Phänomenen, so unvollständig oder unverstanden sie auch sein mögen, werden in diesem Zusammenhang von den Autoren als *Daten* bezeichnet.⁹

Die alte BIX-Website enthält neben den Daten selbst auch Hinweise auf die Interpretation der erhobenen Daten. Neben dem unmittelbaren Zugriff auf die Datenbasis des alten BIX ist ein zweites Argument für die Langzeitarchivierung daher die Erhaltung des hier dokumentierten Kontextes. Er repräsentiert – unter anderem – eine Sicht auf den Datenkorpus, die sich an vergangenen strategischen Zielen des BIX orientiert.

6 Vgl. Neustart für den BIX, S. 2.

7 Tschritzis; Lochovsky, S. 3.

8 Ebd.

9 Vgl. Iordanidis 2008, S. 29.

3. Problemskizze

In Vorgesprächen mit dem Projektpartner hbz hat sich gezeigt, dass die Portierung des alten BIX auf eine neue technische Plattform sowie die nachhaltige Verfügbarkeit der alten BIX-Webpräsenz zwei verschiedene Ziele sind, zwischen denen Querbezüge existieren. Die Portierung des alten BIX zur weiteren Nutzung im WWW war zum Zeitpunkt der Projektdurchführung technisch noch unabhängig von Maßnahmen der digitalen Langzeitarchivierung. Die dort verwendeten Webtechnologien und Datenbanken sind – noch – verbreitet und erlauben die Portierung auf einen neuen Server. Im Mittelpunkt des Praxisprojektes steht daher ein Konzept zur Langzeitarchivierung des alten BIX, das die *erneute* Portierung des Systems in zeitgemäße Technologien potenziell *je-derzeit* wieder ermöglicht.

4. Methodik

4.1 Bestandsaufnahme: die alte BIX-Website als komplexes digitales Objekt

Die Archivierung von Webseiten stellt aus verschiedenen Gründen eine größere Herausforderung dar als die nachhaltige Sicherung von diskreten digitalen Objekten.¹⁰ In der formalen Betrachtung stellt auch die BIX-Website ein solches komplexes digitales Objekt dar.¹¹ Diese Komplexität ergibt sich v. a. aus

heterogenen Dateiformaten: der alte BIX besteht aus verschiedenen Dateiformaten, darunter HTML-Dateien, Cascading Stylesheets, Javascript-Dateien, PDF-Dokumente, Bilddateien in den Formaten .jpg und .gif;

heterogenen Dokumententypen: in ihrer Rolle als Dokumententypen müssen die technischen Dateiformate aus einer anderen, eher editorischen Perspektive betrachtet werden. Unter den vorgefundenen PDF-Dokumenten und HTML-Seiten befinden sich

- Portraits von teilnehmenden BIX-Bibliotheken
- Vortragsskripte
- statistische Ergebnisse aus einer definierten Anwendersicht
- kritische Auseinandersetzungen mit dem Bibliotheksindex
- Interviews mit Anwendern

und damit wichtige kontextuelle Informationen rund um den BIX.

¹⁰ Vgl. Hennies 2010, S. 70 ff.

¹¹ Die Literatur zur *significant properties* bezieht sich i. d. R. auf die Eigenschaften eines diskreten digitalen Objekts. Im Kontext dieser Arbeit wird diese Betrachtung jedoch auf die gesamte BIX-Website im Sinne eines *komplexen digitalen Objektes* angewandt.

„Deep Web“-Inhalten: Die Datenbasis des alten BIX ist in einer MySQL-Datenbank hinterlegt, welche über PHP-Skripte angesprochen wird. Weiterhin werden die meisten redaktionellen Inhalte der Website mit dem Enterprise-Content-Management-System TYPO3¹² verwaltet. Aus diesen Voraussetzungen ergibt sich, dass verschiedene „Pre-Ingest“-Verfahren angewendet werden müssen, um die erhaltungswürdigen Eigenschaften des alten BIX zu sichern. Erleichternd wirkt sich dabei aus, dass durch den Projektpartner hbz ein direkter Zugriff auf die technische Plattform möglich ist. Die Langzeitarchivierung von Datenbankinhalten wäre ansonsten nicht zu bewerkstelligen.

Aus dieser ersten Analyse ergeben sich zwei verschiedenen Sammlungsverfahren für die Sicherung der Daten: zum einen das serverseitig gesteuerte *Webharvesting*¹³ für Inhalte, die unmittelbar durch einen Browser interpretierbar sind. Zum anderen ein Export der BIX-Daten zusammen mit der Datenbankstruktur in ein archivtaugliches Format.

4.2 Vorüberlegungen zu signifikanten Eigenschaften des alten BIX

Leitfragen bei der Ermittlung von *significant properties* im Kontext der Langzeitarchivierung lauten: Was interessiert mutmaßlich, jetzt und zukünftig, die Fachcommunity? Wer ist überhaupt die Fachcommunity und welche könnte zukünftig dazuzählen? Das britische Kompetenzzentrum Jisc¹⁴ definiert signifikante Eigenschaften als die Charakteristika eines digitalen Objektes, die sich auf

- das *Erscheinungsbild*
- das *Verhalten*
- die *Qualität*
- die *Nutzbarkeit*

eines des digitalen Objektes auswirken. Sie können gruppiert werden nach ihrem *Inhalt*, einem mittels Metadaten beschriebenen *Kontext*, nach ihrem visuellen *Erscheinungsbild* („Layout“) und ihrer *Funktionalität*. Signifikante Eigenschaften sollten erhalten werden, damit die tatsächlich relevanten Aspekte digitaler Daten langfristig zugänglich und nutzbar bleiben. Die Ermittlung der Signifikanz einer Eigenschaft ist in den meisten Fällen subjektiv und damit direkt an das Nutzerverhalten der Zielgruppe gekoppelt. Da im Kontext dieser Arbeit keine Vorabanalyse mit den Nutzergruppen durchgeführt werden konnte, wird im Folgenden eine Liste mutmaßlich signifikanter Eigenschaften in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit vorgeschlagen:

1. Erhaltung der Datenbasis „BIX 2004-2011“
2. Erhaltung der Datenbankstruktur

¹² Vgl. TYPO3.

¹³ Liegmann 2006, S. 42 ff.

¹⁴ Vgl. Jisc 2008.

3. Erhaltung des Kontextes; hier: textuelle Inhalte und Bilder
4. Erhaltung der logischen Struktur, hier: der Website
5. Erhaltung des Layouts

Im folgenden Kapitel werden Risiken und Lösungsstrategien der digitalen Langzeitarchivierung vorgestellt und auf die Problemskizze angewandt.

4.3 Risikoebenen und Lösungsstrategien der Langzeitarchivierung

Praktisch wird unter dem Begriff „Langzeit“ derzeit ein technisch überschaubarer Zeitraum von fünf bis zehn Jahren verstanden. Dennoch ist das prinzipielle Ziel der digitalen Langzeitarchivierung die *dauerhafte* Nutzbarkeit von digitalen Ressourcen, auch wenn im Fall des alten BIX derzeit keine akute Gefährdung der digitalen Inhalte vorliegt. In den folgenden Abschnitten werden die Risikoebenen im Umgang mit digitalen Ressourcen sowie mögliche Lösungsstrategien der digitalen Langzeitarchivierung überblicksartig erläutert. Dies dient als theoretische Fundierung der Entscheidungen, die für das Langzeitarchivierungskonzept „BIX 2004-2011“ zu treffen sind. Hierbei werden nur die Risikoebenen und Lösungsstrategien herausgegriffen, die auch auf den hier behandelten Praxisfall anwendbar sind.



Abb. 2: Schematische Darstellung von Risiken der digitalen Datenhaltung¹⁵

¹⁵ Vgl. Iordanidis 2013, S. 2 ff.

4.4 Risikoebene Bitstream-Verluste

Die grundlegendste technische Ebene aller Erhaltungsstrategien besteht in der physischen Erhaltung des Datenstroms (engl. Bitstream). Ein Bitstream ist eine Sequenz von Bits von unbestimmter Länge in zeitlicher Abfolge, die in weitere logische Abfolgen untergliedert ist. Die elementarste Einheit eines Bitstreams sind Binärziffern, die in Computern und auf Speichermedien als „0“ und „1“ codiert sind. Eine ausführlichere Beschreibung von Bitstreams findet sich bei Rothenberg.¹⁶ Auf der Bitstream-Ebene wirken mehrere Risiken ein. Zum einen können während des Transfers Datenpakete unvollständig übertragen werden oder andere Übermittlungsfehler auftreten. Zum anderen können Bitstreams jederzeit und ohne erkennbare Außeneinwirkung zerfallen („bit rot“) und damit die Lesbarkeit der enthaltenen Information einschränken oder unmöglich machen:

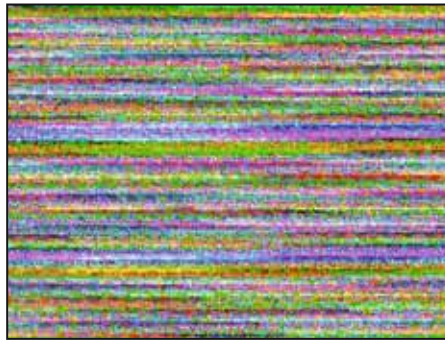


Abb. 3 Schaden durch Bitstream-Verluste¹⁷



Abb. 4a/b: Informationsverlust durch ein fehlerhaftes Byte von 360.000 Byte¹⁸

¹⁶ Vgl. Rothenberg 2010, S. 5 ff.

¹⁷ Vgl. http://commons.wikimedia.org/wiki/File:JPEG_Corruption.jpg

¹⁸ Vgl. Thaller 2009, S. 21 f.

4.5 Lösungsstrategien Bitstream Preservation

Die Firma Portico zählt das Einstellen eines Dienstes zu den so genannten *trigger events*,¹⁹ die Maßnahmen der digitalen Langzeitarchivierung auslösen können bzw. sollten. Ein solcher *trigger event* ist mit dem Abschalten des alten BIX im Juli 2012 eingetreten. Während die Webarchivierung üblicherweise vor dem Eintreten dieses Ereignisses geschehen sollte, ist im Falle des alten BIX ein kontrolliertes Einsammeln der Inhalte auch nach der Abschaltung möglich gewesen.

Webharvesting mit HTTrack

In Form eines unspezifischen Verfahrens ist zunächst die gesamte Domain geharvestet worden. Dies geschah durch den Einsatz des Webcrawlers HTTrack,²⁰ der im hbz u. a. als Service an die Repositorysoftware DigiTool angebunden ist.

Der Harvestingvorgang beschränkte sich auf die unmittelbar sichtbaren Inhalte der BIX-Website und erzeugte ein 142,4 Megabyte großes Webarchiv. Die Sichtung der im Browser aufrufbaren Dateien ergab, dass die lokale Archivkopie vollständig und alle nicht aus der BIX-Datenbank erzeugten Inhalte über die Navigation erreichbar waren.



Abb. 5: Systeminterne Identifier für HTML-Dokumente

Jedoch ergab sich aus der Verwendung des Content-Management-Systems TYPO3, dass die Unterseiten systeminterne Identifier besitzen statt „sprechende Dateinamen“. Weiterhin bildet die Verzeichnisstruktur der Unterseiten nicht die Binnenstruktur der Website ab. Dies ist einer der Gründe dafür, warum das Layout der alten BIX-Website als signifikant bewertet werden könnte: die Struktur der Website wäre über das Layout bzw. die Hauptnavigation am leichtesten rekonstruierbar.

Zur Erhaltung der Websitestruktur bieten sich zwei denkbare Optionen. Zum einen wäre die Abbildung der Struktur in einem METS-Dokument²¹ möglich. METS erlaubt als so genanntes *Containerformat* die Abbildung der Datenstruktur in einer *struct map* und ermöglicht darüber hinaus die Integration technischer Metadaten für jedes einzelne digitale Objekt. Dieser Weg wäre jedoch unverhältnismäßig aufwändig, zumal sich in

¹⁹ Portico 2007.

²⁰ HTTrack 2013.

²¹ Vgl. Wikipedia: METS - Metadata Encoding & Transmission Standard.

dem Webarchiv keine seltenen bzw. undokumentierten Dateiformate befinden. Daher wurde entschieden, das gesamte Webarchiv mit seiner bestehenden Verzeichnisstruktur in einer .zip-Datei zu komprimieren. Das .zip-Format wird von der Library of Congress als weitgehend geeignet für die digitale Langzeitarchivierung eingeschätzt.²² Zwar hat es einen proprietären Ursprung, ist aber offen dokumentiert und sehr weit verbreitet.

Aufgrund des sehr hohen Textanteils ergab sich nach der Kompression des BIX-Webarchivs eine im Vergleich geringe Dateigröße von 28,8 Megabyte.

Erstellung von Prüfsummen und mehrfach redundante Speicherung

Zu den gängigen Strategien der Bitstream-Erhaltung zählt die Erstellung von Prüfsummen beim Transfer von Daten sowie die verteilte redundante Datenspeicherung – d. h. eine mehrfache Speicherung identischer Daten an räumlich getrennten Orten. Während Prüfsummenverfahren eine relativ einfache Maßnahme zur Gewährleistung der Datenintegrität darstellen, ist mit der redundanten Datenspeicherung ein höherer infrastruktureller Aufwand verbunden. Die von Rechenzentren als Standarddienstleistung gängige Erstellung von Backups kann dabei technisch nicht mit digitaler Langzeitarchivierung gleichgesetzt werden. Zwar greifen Backups als kurz- bzw. mittelfristige Sicherungsmaßnahme mit der digitalen Langzeitarchivierung auf Bitstream-Ebene ineinander; die über lange Zeiträume zu beobachtenden Technologiesprünge von Dateiformaten, Software und Betriebssystemen werden allein durch Backups jedoch nicht berücksichtigt. Technologiesprünge stellen somit ein breites Problemfeld in der digitalen Langzeitarchivierung dar. Ein vor allem in der Bibliothekswelt verbreiteter Ansatz zur Bitstream Preservation ist die von der Stanford University entwickelte Open-Source-Software LOCKSS (Lots Of Copies Keep Stuff Safe).²³ Mit niedrigen technischen Hürden und vergleichsweise preiswerter Hardware kann mit LOCKSS ein regional, national oder global verteiltes Speichernetzwerk aufgebaut werden, das auf Veränderungen von Bitstreams dynamisch reagiert. Datenströme werden in Echtzeit auf ihre Integrität geprüft und bei einer festgestellten Datenkorruption durch einen intakten, andernorts gespeicherten Datenstrom ersetzt.

Als Vorbereitung für die redundante Speicherung in einem LOCKSS-Netzwerk wurde mit der Terminalanwendung von Mac OS X folgende MD5-Prüfsumme²⁴ für das Webarchiv erstellt:

ec67f219777f2b1663dbf16a664989af

22 Vgl: Library of Congress. Digital Preservation: Sustainability of Digital Formats: ZIP File Format.

23 Vgl. LOCKSS.

24 Vgl. Wikipedia: Message-Digest_Algorithm_5.

MD5 gilt unter kryptographischen Gesichtspunkten inzwischen nicht mehr als sichere Verschlüsselungsmethode für den Datentransfer im World Wide Web.²⁵ In einem kontrollierten und technisch geschlossenen System wie LOCKSS überwiegen jedoch die praktischen Vorteile dieser verbreiteten Technologie. LOCKSS selbst ist in der Lage, neben MD5 auch das verwandte Verfahren SHA-1²⁶ zu verarbeiten.

Das hbz betreibt zwar eine eigene „LOCKSS-Box“ innerhalb eines deutschen LOCKSS-Netzwerkes, die Einspielung des BIX-Webarchivs wurde aber im Zuge des Praxisprojektes nicht vorgenommen. Für diesen Schritt müsste zunächst die explizite Zustimmung der Rechteinhaber eingeholt werden, da auch eine Speicherung zu Archivzwecken als eine Vervielfältigung im Sinne des derzeit geltenden Urheberrechts gilt.²⁷

4.6 Risikoebene Gefährdete Formate

Die Informationstechnologie hat in den letzten Jahrzehnten eine immense Vielfalt von *Dateiformaten* und Software hervorgebracht. Schätzungen gehen von aktuell über 550 Dateiformaten aus, denen über 10.000 historisch gewachsene Dateiformate gegenüberstehen.²⁸ Zahllose Formate sind durch proprietäre Herstellerinteressen geprägt und gelten, unzureichend oder auch gar nicht dokumentiert, als „*black box*“, deren zukünftige Nutzbarkeit in Frage zu stellen ist. Weitere Risiken ergeben sich aus den Abhängigkeiten zwischen Dateiformaten und Software, zwischen Software und Betriebssystemen sowie zwischen Betriebssystemen und Hardware.

Es verwundert vor diesem Hintergrund nicht, dass frühe Bestrebungen hin zur Nachhaltigkeit von digitalen Daten sich auf der Ebene der Dateiformate abgespielt haben. Aus technischer Sicht ist ein Dateiformat eine genau definiertere Ordnung von Bitfolgen, die idealerweise im Rahmen einer *Formatspezifikation* dokumentiert ist. Mit Hilfe einer transparenten Formatspezifikation kann die Struktur und Beschaffenheit einer Datei nachvollzogen und von Computern interpretiert werden. Bei proprietären Dateiformaten ist die Spezifikation oft nicht bekannt, während sie bei *offenen Formaten* frei zugänglich ist. Dokumentierte Spezifikationen und *standardisierte Formate* sind für die Langzeitarchivierung digitaler Daten essentiell und stellen das wichtigste Kriterium *archivtauglicher Dateiformate* dar. Intransparente Dateiformate erschweren Technologiewechsel dagegen erheblich. Verschiedene Nutzercommunitys haben für ihre Domäne jeweils archivtaugliche Dateiformate definiert, die abseits ihrer heterogenen Einsatzzwecke und Eigenschaften einige gemeinsame Kriterien aufweisen. So sollten archivtaugliche Formate möglichst verlustfrei sein, technische Metadaten enthalten, transparent dokumentiert

25 Ebd.

26 Vgl. Wikipedia: Secure Hash Algorithm.

27 Sietmann 2011.

28 Vgl. Fileformat.info.

und nicht (oder nicht mehr) proprietär sein.²⁹ Eine Auswahl archivtauglicher Formate findet sich u. a. beim Schweizerischen Bundesarchiv.³⁰

4.7 Lösungsstrategie Formatmigration

4.7.1 Umgang mit HTML-Seiten

Die kontextuellen Informationen des BIX liegen hauptsächlich in den Formaten .html und PDF vor. Verfolgt man einmal die Entstehungsgeschichte von HTML zurück in ihre Anfangstage, werden Parallelen zu den heutigen Bestrebungen der digitalen Langzeitarchivierung sichtbar. Versteht man HTML als eine Anwendung der Standard Generalized Markup Language (SGML) für das World Wide Web,³¹ dann finden sich in auch in HTML originäre Prinzipien der Langzeitarchivierung wieder. Dazu zählt die Auszeichnung von (hier: textuellen) Daten mit Metadaten, die neben ihrer Funktion als Formatierungsanweisung für den Browser auch semantische Informationen zu den Textfragmenten enthalten. Beispiele dafür sind die Relevanz (Formatierung als Überschrift), die Herkunft (Formatierung als Zitat) oder die Relation zu anderen Texten (Formatierung als Hyperlink).

Bei der Analyse des Webarchivs fiel weiterhin auf, dass im Unterbereich „Ergebnisse“ Daten aus der BIX-Datenbank innerhalb der HTML-Seiten mitarchiviert wurden. Die ist begründet durch „hart-codierte“ Datenbankabfragen an die BIX-Datenbank, die mit samt Ergebnissen im Zuge des Harvestings eingesammelt wurden.

```
(...)
<TR bgColor=#ffffff><TD class=C_H2 colSpan=2 vAlign=top><BR>
<Ahref="index9c91.html?nID=21&year=2011&lnr=1463&num=2">
Ausgangsdaten </A></TD><td align="right" valign="bottom">
<A href="index9c91.html?nID=21&year=2011&lnr=1463&num=2">
(...)
href="index0cbe.html?nID=21&year=2011&lnr=1463&num=3">
Ergebnisse nach Einwohnergr&ouml;&szlig;enklassen </A></TD>
<td align="right" valign="bottom">
<A href="index0cbe.html?nID=21&year=2011&lnr=1463&num=3">
```

29 Vgl. nestor Handbuch 2010.

30 Standards für die Archivierung digitaler Unterlagen 2007, S. 5 f.

31 Vgl. Iordanidis 2006, S. 24 ff.

Die HTML-Seiten wurden in ihrem Format belassen, da sie ausgiebig dokumentiert, mittelfristig von Browsern interpretierbar und langfristig als Klartextdateien mit einfachen Editoren lesbar sind.

PDF/A-Migration

Für die insgesamt 39 PDF-Dokumente des Webarchivs wurde eine Formatmigration in das archivtaugliche Format PDF/A-1b vorgenommen. Mit diesem PDF/A-Level wird bei einer gelungenen Formatmigration die visuelle Reproduzierbarkeit garantiert, indem alle für die Reproduktion nötigen Schriften in das PDF/A-Dokument eingebettet werden. Für die Migration wurde das Tool PDF/A-Pilot der Firma callas in der Version 4.3.186 eingesetzt, welches beim hbz als Migrationsservice genutzt wird. Zusammen mit den Formatmigrationen wurden Konvertierungsreports angefertigt, in denen Korrekturen bzw. Probleme bei der Konvertierung dokumentiert sind:

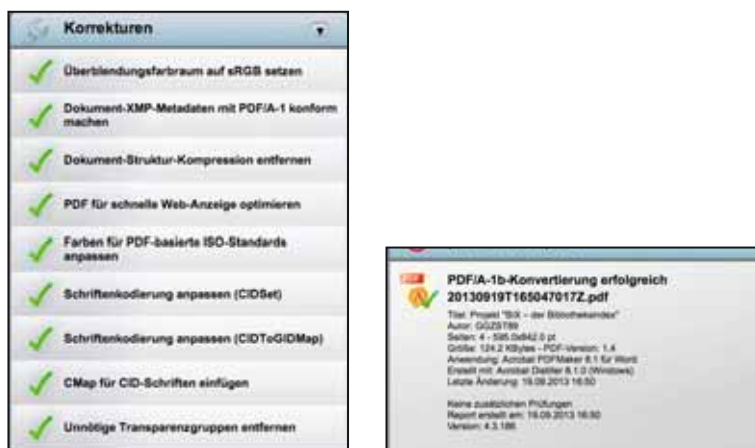


Abb. 6 a/b: Grafische Migrationsreports des callas-PDF/A-Pilots

Von den 39 PDF-Dokumenten konnten auf diese Weise 36 erfolgreich nach PDF/A migriert werden, was einer Quote von ca. 92 % entspricht. Perspektivisch sind auch Konvertierungsreports im XML-Format erstellbar, die für den Einsatz in Langzeitarchivierungssystemen nützlich sein können. Da in dem Praxisprojekt das intellektuelle Verständnis der Datenbasis PDF im Vordergrund stand, wurden nur die visuellen Konvertierungsreports zusammen mit den PDF/A-Dokumenten erstellt.

Datenbankmigration

Die statistischen Daten des alten BIX sind in einer MySQL-Datenbank gespeichert. MySQL gilt als die populärste Open-Source-Software für Datenbankanwendungen und ist sehr gut dokumentiert. Diese beiden Faktoren sind prinzipiell zuträglich für die Langzeitarchivierung. Dennoch bestehen Abhängigkeiten zwischen dem Datenkorpus und der verwendeten Software, in weiterer Instanz auch zwischen dem verwendeten Betriebssystem und letztlich auch zur Hardware. Hinsichtlich der Archivtauglichkeit sind verschiedene Formate für Datenbankbestände denkbar. Das Schweizerische Bundesarchiv empfiehlt das Format SIARD (Software Independent Archiving of Relational Databases),³² welches mit Hilfe eines Software-Toolkits auch aus MySQL-Daten ein Archivpaket erstellen kann. Ein Blick in die Formatspezifikation von SIARD offenbart, dass SIARD auf den ISO-Normen Unicode und XML basiert.

Datenbankexporte in das XML-Format haben neben der Verwendung eines verbreiteten W3C-Standards noch mindestens zwei weitere entscheidende Vorteile: zum einen können Datenstrukturen aus relationalen Datenbanken in XML leicht abgebildet werden. Zum anderen ist XML weitgehend unabhängig von interpretierender Software und notfalls auch als Klartext lesbar. Der große Nachteil von XML-Datenbanken ist die schlechte Performanz bei Datenabfragen. Da im Falle des BIX kein regelmäßiger Datenbankzugriff, sondern ein zuverlässiges Archivformat gefragt ist, wurde für das Praxisprojekt dieser niedrigschwellige Weg gewählt.

Der XML-Export der BIX-Datenbank ergab eine Datei von ca. 292 Megabyte Größe. Komprimiert als .zip-Datei reduzierte sich die Dateigröße bedingt durch die große Redundanz in Markup-Sprachen auf 8,8 Megabyte. Diese geringe Größe macht den gesamten Datenbestand ausgesprochen transferfähig und damit auch für den Einsatz in redundanten Speichersysteme wie LOCKSS denkbar. Als Nächstes wurde auch für die BIX-Datenbank eine MD5-Prüfsumme erstellt und zusammen mit der gezippten XML-Datei lokal im hzb abgespeichert.

4.8 Lösungsstrategie Rechtssicherheit

Die nächsten logisch erscheinenden Schritte zur Langzeitarchivierung des alten BIX sind die Sicherung in einem redundanten Speichernetzwerk sowie eine aktive Förderung der Nachnutzung der BIX-Daten. Brewster Kahle, der Gründer des Internet Archive, fasst die Nutzung von Daten mit dem Satz „Access drives preservation“³³ prägnant zusammen. Diesem zentralen Überlebensfaktor digitaler Daten stehen jedoch auf der Seite der Gesetzgebung ein veraltetes Urheberrecht sowie unklare Rechtslage auf Seiten der Urheber entgegen. Betreiber könnten durch eine offene Lizenz wie z. B. CC0 (Crea-

32 Datenbankarchivierung: SIARD Suite 2012.

33 Cieplak-Mayr von Baldegg 2013.

tive Commons 0)³⁴ Rechtssicherheit in Bezug auf die Nutzung ihrer Daten schaffen. Weiterhin würde eine Öffnung der Daten für Linked-Open-Data-Anwendungen³⁵ das Nachnutzungspotenzial erheblich erhöhen. Der „Berliner Appell zum Erhalt des digitalen Kulturerbes“ adressiert diese Problematik in folgendem Punkt:

(...) 4. Recht

Der derzeitige Rechtsrahmen behindert vielfach die digitale Langzeitarchivierung. Es müssen eindeutige und verlässliche rechtliche Rahmenbedingungen für die digitale Langzeitarchivierung in all ihren Aspekten geschaffen werden.³⁶

Die Öffnung von Datenbeständen im Kontext von Linked Open Data kann erheblichen Mehrwert für verschiedene Zielgruppen schaffen und nützt letztlich auch den Urhebern der Daten. Ein denkbare Szenario wäre die Integration der BIX-Daten in andere statistische Werkzeuge wie den im September 2013 in Spiegel Online veröffentlichte „Wahlaltlas“:

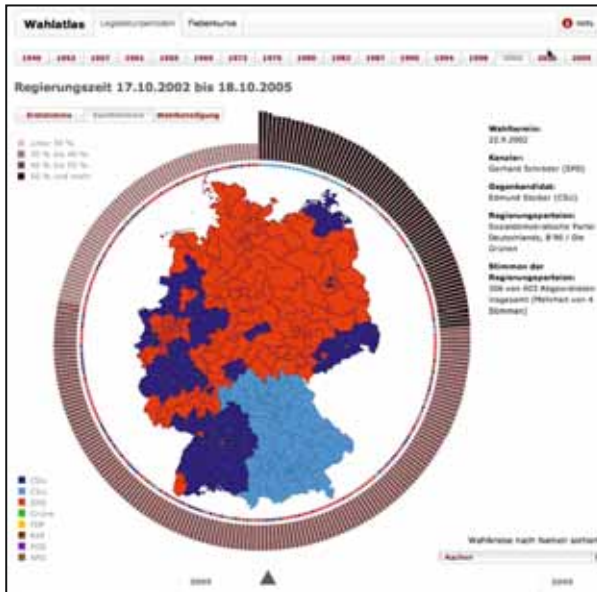


Abb. 7: Screenshot des „Wahlaltlas“ auf Spiegel Online im September 2013

Auf diese Weise ließen sich beispielsweise die Leistungsprofile von Bibliotheken zu den Legislaturperioden verschiedener Bundesregierungen in Beziehung setzen.

34 Vgl. Wikipedia: Creative Commons.

35 Vgl. Linked Open Data 2012.

36 Vgl. Berliner Appell zum Erhalt des digitalen Kulturerbes 2013.

5. Zusammenfassende Empfehlungen

Abschließend lassen sich basierend auf den Erkenntnissen des Praxisprojektes folgende Empfehlungen für die praktische Langzeitarchivierung des „BIX 2004-2011“ formulieren:

- Entscheiden: Welche Eigenschaften des BIX sind erhaltungswürdig, welche eher nicht?
- Einsammeln der Inhalte mittels Webharvesting / Sicherung vom Webserver
- Archivtaugliche Formate: Export der BIX-Datenbank, z. B. in XML
- Archivtaugliche Formate: Bestimmung des geeigneten PDF/A-Conformance-Levels und Konvertierung in PDF/A-(x)
- Bitstream Preservation: Speicherung der BIX-Datenbank und ggf. Prüfsumme in einem redundanten Speichernetzwerk (LOCKSS).
- Beibehaltung der Originaldatenbank und -PDFs
- Rechtssicherheit schaffen, z. B. durch offene Lizenz
- Aktive / passive Förderung der freien Nachnutzung

Nur in wenigen Fällen erlaubt eine direkte Zugriffsmöglichkeit auf Datenbasen die unmittelbare Migration von Datenbankinhalten so wie im vorliegenden Projekt. Für die Betreiber von datenbankgestützten Websites lassen sich jedoch trotzdem einige Fingerzeige ableiten, um Inhalte langfristig einfacher archivierbar zu machen. Dabei sei besonders auf den Einsatz nicht-proprietärer Objektformate sowie die Dokumentation der Datenbankstruktur verwiesen. Übertragen auf die gängigen Herausforderungen des Websiteharvestings ist eine Reflektion über sämtliche zu erhaltenden Eigenschaften einer Website sowie deren kontextuelle Ebene unabdingbar. Sie grenzt für Websitebetreiber und Spezialisten der Langzeitarchivierung Handlungsfelder ab und bildet die Grundlage weiterer technischer Schritte – bereits vor und während des Hostings.

Die Dokumentation inhaltlicher und kontextueller Informationen geht dabei über einen reinen Selbstzweck hinaus. Als semantische Brücke zu Nachweisinstrumenten leisten sie der weiteren Benutzung der Inhalte Vorschub, womit sich wiederum finanzielle und andere infrastrukturelle Aufwände der Langzeitarchivierung rechtfertigen lassen.

Im Nachgang des Projekts wird auch die Langzeitarchivierung des aktuellen BIX beim Träger der Deutschen Bibliotheksstatistik, dem Deutschen Bibliotheksverband e. V., auf ihre Machbarkeit hin untersucht.

Martin Iordanidis

studierte Musikwissenschaft und Historisch-Kulturwissenschaftliche Informationsverarbeitung an der Universität zu Köln und arbeitet seit 2008 im Bereich Digitaler Langzeitarchivierung. Er ist seit 2004 im Hochschulbibliothekszentrum des Landes NRW in der Gruppe Publikationssysteme beschäftigt und absolviert seit 2012 den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: martin.iordanidis@googlemail.com

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Startseite der BIX-Website bis Juli 2012

Abb. 2: Schematische Darstellung von Risiken der digitalen Datenhaltung

Abb. 3: Schaden durch Bitstream-Verluste

Abb. 4a/b: Informationsverlust durch ein fehlerhaftes Byte von 360.000 Byte

Abb. 5: Systeminterne Identifier für HTML-Dokumente

Abb. 6a/b: Grafische Migrationsreports des callas-PDF/A-Pilots

Abb. 7: Screenshot des „Wahlatlas“ auf Spiegel Online im September 2013

Literatur- und Quellenverzeichnis

Abbrufdatum der Internetdokumente ist der 01.09.2013. Im Einzelfall abweichende Abbrufdaten sind angegeben.

Archivtaugliche Dateiformate. Standards für die Archivierung Digitaler Unterlagen. 2007. In: Schweizerisches Bundesarchiv Ressort Innovation und Erhaltung. <http://www.bar.admin.ch/dienstleistungen/00895/00897/index>

Berliner Appell zum Erhalt des digitalen Kulturerbes. 2013. <http://www.berliner-appell.org>

Bertelsmann Stiftung. BIX - Der Bibliotheksindex. <http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xchg/SID-8776D537-23A84135/bst/hs.xsl/5484.htm>

Bibliotheksportal. knb - Kompetenznetzwerk für Bibliotheken. <http://www.bibliotheksportal.de/wir-ueber-uns/kompetenznetzwerk.html>

BIX - Der Bibliotheksindex. <http://www.bix-bibliotheksindex.de>. (URL am 01.05.2013, inzwischen nicht mehr öffentlich aufrufbar).

- Cieplak-Mayr von Baldegg, Kasia 2013: Inside the Internet Archive. In: The Atlantic. <http://www.theatlantic.com/technology/archive/2013/05/inside-the-internet-archive/275610>
- Datenbankarchivierung: SIARD Suite. 2012. In: Schweizerisches Bundesarchiv Ressort Innovation und Erhaltung. <http://www.bar.admin.ch/dienstleistungen/00823/00825/>
- Deutscher Bibliotheksverband. <http://www.bibliotheksverband.de>
- Fileformat.info. The Digital Rosetta Stone. <http://www.fileformat.info>
- hbz. BIX - Der Bibliotheksindex. <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/bix>
- Hennies, Markus 2010: Webarchivierung in der Praxis. In: Langzeit-archivierung komplexer Objekte. Vortragsskript der nestor summer school 2010 (unveröffentlicht).
- Iordanidis, Martin 2008: XML Schema für Daten und Metadaten im Bereich Digitaler Bibliotheken. Saarbrücken: VDM.
- Jisc. 2008. The significant properties of digital objects. <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/preservation/2008sigprops>
- Library of Congress. Digital Preservation: Sustainability of Digital Formats: ZIP File Format. <http://www.digitalpreservation.gov/formats/fdd/fdd000354.shtml>
- Liegmann, Hans 2006: Web-Archivierung zur Langzeiterhaltung von Internet-Dokumenten. In: nestor Handbuch: Eine kleine Enzyklopädie der digitalen Langzeitarchivierung. Neuroth, Heike [u.a.] (Hrsg.). Boizenburg: Hülsbusch, Kap. 17:88-17:103. http://nestor.sub.uni-goettingen.de/handbuch/artikel/nestor_handbuch_artikel_146.pdf
- Linked Open Data. 2012. In: Hochschulbibliothekszentrum des Landes new (hbz). <http://opendata.hbz-nrw.de> sowie <http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/lod/aktuell>
- LOCKSS. Lots Of Copies Keep Stuff Safe: What Is LOCKSS? <http://www.lockss.org/about/what-is-lockss>
- nestor Handbuch: Eine kleine Enzyklopädie der digitalen Langzeitarchivierung. 2010. Version 2.3. Neuroth, Heike [u.a.] (Hrsg.). Boizenburg: Hülsbusch. http://nestor.sub.uni-goettingen.de/handbuch/nestor-handbuch_23.pdf Göttingen
- Neustart für den BIX. 2012 erhält der BIX ein neues Konzept. http://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/meldungen/2011_2/10_BIX_Flyer.pdf
- Portico. 2007. Trigger Events. <http://www.portico.org/digital-preservation/services/reliable-access/trigger-events>
- Rothenberg, Jeff 1999: Ensuring the Longevity of Digital Information. <http://www.clir.org/pubs/archives/ensuring.pdf> (URL am 01.09.2013).

- Sietmann, Richard. 2011. „Klarheit für die digitale Langzeitarchivierung im Urheberrecht gefordert“. In: Heise.de <http://www.heise.de/newsticker/meldung/Klarheit-fuer-die-digitale-Langzeitarchivierung-im-Urheberrecht-gefordert-1196752.html>
- Thaller, Manfred. 2009. The eXtensible Characterisation Languages - XCL. Hamburg: Kovac.
- Tsichritzis, Dionysos ; Lochovsky, Frederick 1982.: Data Models. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- TYPO3. <http://typo3.org>
- Wikimedia Commons: JPEG Corruption.jpg (23.04.2014).
- Wikipedia: Creative Commons. http://de.wikipedia.org/wiki/Creative_Commons#CC0
- Wikipedia: HTTrack. <http://de.wikipedia.org/wiki/HTTrack>
- Wikipedia: Metadata Encoding & Transmission Standard. http://de.wikipedia.org/wiki/Metadata_Encoding_%26_Transmission_Standard
- Wikipedia: Message-Digest_Algorithm_5. http://de.wikipedia.org/wiki/Message-Digest_Algorithm_5
- Wikipedia: Prüfsumme. <http://de.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%BCfsumme>
- Wikipedia: Secure Hash Algorithm. http://de.wikipedia.org/wiki/Secure_Hash_Algorithm

Die Suche nach Persica in deutschen Onlinekatalogen: Eine Problemanalyse

Nina Zolanwar

Abstract

Diese Untersuchung befasst sich mit Recherchehindernissen, vor denen Nutzer bei der Suche nach Persica in deutschen Bibliothekskatalogen stehen können.¹ Anhand von Beispielsuchen in zehn ausgewählten Onlinekatalogen werden die Schwierigkeiten bei der Katalogrecherche nach Ressourcen in persischer Sprache erfasst. Die hierbei auftretenden Probleme des Sucheinstiegs, der Suchfunktionalitäten und der Benutzerführung werden beschrieben und diskutiert. Auf die vermuteten Ursachen der Rechercheprobleme und die damit oft unbefriedigenden Suchergebnisse wird eingegangen. Die so erkannten Recherchehürden dienen als Ausgangspunkt für erste Überlegungen, die eine Verbesserung der Recherchierbarkeit und Auffindbarkeit von Persica ermöglichen könnten.

This paper describes research obstacles that can occur when users search for Persian language items in German library catalogues. Sample inquiries for Persian language items are undertaken in ten selected online catalogues in order to collect and describe commonly appearing difficulties. These difficulties and appearing obstacles when approaching a search process, in regards to the functionality of the search, and the user guidance are specified and discussed. Probable causes of search problems and the mostly unsatisfying results are reviewed. It is intended to gather more information about research difficulties users may be confronted with when searching for Persian language items in library catalogues, in order to deduce some ideas for further research and to improve the retrieval of Persian language items.

1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft der FH Köln. Projektbetreuer war Prof. Dr. Achim Oßwald.

1. Einführung in die Problematik

Die erfolgreiche Suche nach Persica in deutschen Onlinekatalogen gestaltet sich auch für erfahrene Nutzer wie Fachwissenschaftler, Masterstudenten oder Doktoranden der Iranistik schwierig.

Orientalia in Bibliothekskatalogen sind, u. a. aufgrund international unterschiedlich verwandter Transliterationsstandards² und damit einhergehend unterschiedlicher Schreibweisen in lateinischer Schrift schwer zu finden. Dies ist ein weltweit bekanntes Problem.³ Seit einigen Jahren wird daher die Einführung der originalschriftlichen Katalogisierung und der originalschriftlichen Suche von Orientalia diskutiert, um damit den Nutzern die Auffindbarkeit von Orientalia in Bibliothekskatalogen zu erleichtern.⁴ Solange dies noch nicht umgesetzt ist, müssen Persica in deutschen Onlinekatalogen in Umschrift gesucht werden. In Deutschland werden Persica und andere Ressourcen, die in arabischer Schrift abgefasst sind (neben Arabisch z. B. Urdu oder Osmanisch) nach dem im deutschen Raum einheitlichen Transliterationsstandard DIN 31635⁵ formal erschlossen. Die Transliteration⁶ arabischer und persischer Ressourcen ist daher in deutschen Bibliothekskatalogen in der Regel einheitlich.⁷ Dennoch fallen auch in deutschen Bibliothekskatalogen trotz der weitgehend standardisierten Transliteration der arabischen in die lateinische Schrift die Suchergebnisse zu identischen Personen, Stichwörtern, Orten – selbst innerhalb eines Bibliothekskatalogs – oft sehr unterschiedlich aus.⁸ Mit der zunehmenden internationalen Vernetzung der Bibliothekssysteme und dem Einsatz von Discovery-Systemen, die auch Aufsätze, Abstracts und Inhaltsverzeichnisse von Publikationen für das Retrieval nutzen, dürfte sich dieses Problem für die Nutzer von Persica

2 Lawson nennt 12 verschiedene internationale Standards zur Transliteration des Arabischen. Vgl. Lawson 2008, S. 3. In seiner Masterthesis evaluiert er die Stärken und Schwächen sechs verschiedener Umschriftssysteme.

3 Vgl. hierzu den Aufsatz von Kuntz 2005, S. 55-68.

4 Zu diesem Thema sei auf die Masterthesis von Christoph Rauch verwiesen. Vgl. Rauch 2007.

5 Vgl. Wikipedia: DIN 31635. http://de.wikipedia.org/wiki/DIN_31635

6 In vorliegender Arbeit wird stets der Begriff Transliteration oder Umschrift für die Wiedergabe des Persischen in lateinischer Schrift verwendet. Im praktischen Sprachgebrauch wird nicht zwischen Transliteration, Transkription oder phonetischer Transliteration unterschieden. Da es sich in vorliegender Untersuchung um ein praktisches Problem handelt, wird auf eine Erläuterung der Unterschiede der drei Begriffe an dieser Stelle verzichtet. Ausführlich widmet sich Christoph Rauch diesen Unterschieden. Vgl. Rauch 2007, S. 11-14.

7 Der Transliterationsstandard wurde von orientwissenschaftlichen Fachwissenschaftlern Anfang des 20. Jahrhunderts eingeführt. Er sollte eine möglichst eindeutige Rekonstruktion der arabischen Schrift in lateinschriftlichen Arbeiten zu Orientalia ermöglichen. Dieses System wurde von Bibliotheken in Deutschland übernommen. Ausführlich hierzu Rauch 2007, S. 14-19.

8 Über die Gründe hierfür kann nur gemutmaßt werden. Die meisten Fehler passieren wohl bei der Katalogisierung der Titel. Möglich ist auch, dass die Vorlage von der grammatikalisch korrekten Form abweicht. Vgl. Rauch 2007, S. 58 f.

und anderen arabischschriftlichen Orientalia in Zukunft noch verschärfen. Für Nutzer bedeutet dies, dass sie oft mehrere Suchvorgänge nach einem Autor oder Titel in einem Katalog durchführen müssen, um einen möglichst vollständigen Bestandsnachweis zu erhalten, weil ein einheitlicher Transliterationsstandard für die arabische Schrift in der wissenschaftlichen Praxis weder innerhalb Deutschlands noch weltweit gegeben ist.⁹ Zudem können sich Nutzer nie sicher sein, auch wirklich alle möglichen Treffer erzielt zu haben.

Um eine erfolgreiche Recherche nach persischsprachigen Quellen in deutschen Katalogen durchzuführen, muss der Suchende die arabische Transliteration anwenden können. Er muss demnach den persischen Namen oder Suchbegriff zuvor gedanklich in lateinische Buchstaben umwandeln und dabei auch das arabische Vokalsystem der arabischen Transliteration auf seinen persischen Suchbegriff anwenden können. Schwierig ist dabei, dass die arabische Transliteration sich deutlich von der gesprochenen persischen Sprache und von anderen für das Persische verwandten Transliterationssystemen unterscheidet (die persische Transliteration *zendegi* wird z. B. in der arabischen Transliteration zu *zindagi*). Kann der Suchende *nur* Persisch oder sind ihm die Unterschiede zwischen den in wissenschaftlichen Veröffentlichungen vielfach angewandten persischen Transliterationsalternativen¹⁰ und der arabischen Version nicht bewusst, stellt für ihn allein die Ermittlung des Suchbegriffs in der korrekten umgeschriebenen Form – selbst wenn sie einheitlichen Standards folgt – eine erste große Hürde dar.

1.1 Wer sucht Persica? Überlegungen zur Zielgruppe

Es stellt sich hierbei die Frage, für welche Zielgruppe Materialien in persischer Sprache von Bibliotheken erworben und bereitgestellt werden.¹¹ Im Falle der Persica ist diese Zielgruppe weiter zu fassen als allein auf das Fachgebiet Iranistik, welches „sich als philologisches Fach mit dem Ziel der Erforschung der iranischen Sprachen und Literaturen in ihrer ganzen Vielfalt versteht. Zugleich ist sie [die Iranistik] eine historische sowie sozial- und kulturwissenschaftliche Disziplin, die sich mit den Gesellschaften, der Geschichte und den Religionen iranischer Völker von der Antike bis zur Gegenwart beschäftigt.“¹² In erster Linie umfasst die Zielgruppe von Persica Personen, die für ihre Forschung Materi-

9 Vgl. Wiederhold 2012, S. 2.

10 Laut Studienführer Islamwissenschaft gibt es keinen international anerkannten Umschriftstandard für das Persische. Ferner wird daraufhin gewiesen, dass sich der angelsächsische Standard des *International Journal of Middle East Studies* (IJMES) auch bei deutschen Autoren zunehmend durchsetzt. Vgl. Studienführer Islamwissenschaft 2013, S. 64 ff.

11 Nutzerstudien zur Recherche nach Persica oder Orientalia in deutschen Bibliothekskatalogen konnten nicht gefunden werden.

12 Iranistik in Marburg. Philipps-Universität Marburg. http://www.uni-marburg.de/cnms/iranistik/index_html

alien in persischer Sprache benötigen. Dabei beschränkt sie sich nicht nur auf Angehörige des Fachgebiets Iranistik, sondern auch auf Wissenschaftler anderer Fachdisziplinen wie Soziologen, Politikwissenschaftler, Juristen, Ethnologen etc. sowie persische Muttersprachler, die originalsprachliche Literatur in persischer Sprache für ihre iranbezogene Forschung verwenden. Interdisziplinäre Fragestellungen wie auch multidisziplinär und international zusammengesetzte Forschergruppen gibt es seit einigen Jahren an vielen deutschen Universitäten und Forschungseinrichtungen.¹³

Die Zielgruppe von Persica ist demnach sehr heterogen, sie verändert sich und beschränkt sich nicht nur auf Iranisten. Der Blick in die Zukunft lässt zudem vermuten, dass auch Iranisten mehr Probleme mit der vollarabischen Transliteration haben werden. Seit der Umstellung der ehemals breiter angelegten orientwissenschaftlichen Studiengänge auf das Bachelor- und Mastersystem ist der Erwerb von Arabischkenntnissen nicht mehr verpflichtend in den Studienplänen für Iranisten vorgesehen.¹⁴ Ein Mindestmaß an Arabischkenntnissen ist jedoch – wie eingangs beschrieben – bei einer effektiven Recherche nach Persica in deutschen Bibliothekskatalogen notwendig.¹⁵

1. 2 Relevanz für Bibliotheken in Deutschland

Bibliotheken, welche Persica für die oben beschriebene Zielgruppe erwerben und erschließen sollen, stehen damit vor der Herausforderung, dieser heterogenen Gruppe mit unterschiedlichem fachlichen Hintergrund gleichermaßen Zugang zu den von ihnen benötigten Materialien in Originalsprache zu ermöglichen.

Wie eingangs beschrieben, sind Katalogaufnahmen von Persica in vollarabischer Transliteration abgefasst und die Beherrschung der korrekten Umschrift stellt noch immer den wichtigsten Zugang zu Persica in deutschen Bibliothekskatalogen dar. Die Beherrschung der arabischen Transliteration kann jedoch nur bei einem Teil der Zielgruppe vorausgesetzt werden, nämlich demjenigen mit einem iranistischen bzw. orientwissenschaftlichen Fachhintergrund. Bei dieser Teilgruppe kann bisher davon ausgegangen

13 Beispielsweise forschen in der Berlin Graduate School for Muslim Cultures and Societies der Freien Universität Berlin WissenschaftlerInnen verschiedener Disziplinen aus dem In- und Ausland. Vgl.: Berlin Graduate School for Muslim Cultures and Societies. <http://www.bgsmcs.fu-berlin.de/en>

14 Dies geht aus den Masterstudiengangsbeschreibungen der Universität Bamberg (vgl. Masterstudiengang Iranistik. <https://www.uni-bamberg.de/iranistik/leistungen/studium/masterstudiengang-iranistik/>) und der Universität Hamburg (vgl. Internationaler Masterstudiengang Iranistik. <http://www.aai.uni-hamburg.de/voror/MA-IRAN.html>) hervor.

15 Vgl. Werner; Devos 2011: Leitfaden zur Transkription des Neupersischen. Darin heißt es: „Die passive Beherrschung dieses Standards [Anm. des deutschen Bibliotheksstandards der vollarabischen Transkription] ist unabdingbar, um in deutschen Onlinekatalogen persische Bücher finden zu können!“, ebd., S. 5.

werden, dass sie im Rahmen ihres Studiums die arabische Transliteration erlernt hat. Zugleich bildet sie vermutlich den größten Teil der heterogen zusammengesetzten Zielgruppe von Persica.

Für Bibliotheken in Deutschland stellt sich die Frage, ob ihre Informationsangebote an Persica diese heterogene Zielgruppe erreichen und falls dem nicht so ist, wie sie diese ihren Nutzern leichter zugänglich machen können.

2. Recherchehürden für Persica – Herangehensweise

Für Nutzer ist eine effektive Recherche nach Persica in deutschen Katalogen allein aufgrund der hohen Einstiegshürde Transliteration schwierig. Ausgehend von dieser These werden im Folgenden einige Recherchehürden (ungeeignete Sucheinstiege, Inkonsistenzen, unzureichende Formal- und Sacherschließung) mit dem Ziel, einen besseren Überblick über die spezifischen Probleme bei der Recherche nach Persica zu erhalten, beschrieben und anhand von Beispielen belegt.

In vorliegender Untersuchung wurden verschiedene Beispielsuchen nach Persica in zehn spezifischen Onlinekatalogen durchgeführt. Ausgewählt wurden ausschließlich Bibliothekskataloge wissenschaftlicher Bibliotheken, die zu ihren Nutzern dezidiert Personen zählen, die mit Persica arbeiten und forschen. Es handelt sich dabei um Onlinekataloge von Bibliotheken, die als Informationsdienstleister von Universitäten und Forschungsinstitutionen fungieren, an denen zur persischen Sprache und Geschichte, Gesellschaft und Kultur Irans geforscht wird und die daher ihren Nutzern Informationsangebote in persischer Sprache optimal zugänglich machen sollten.

Um eine gewisse Vergleichbarkeit der Suchfunktionalitäten zu erreichen, wurden verschiedene Suchfunktionalitäten, die bei der Recherche nach Persica naheliegend sind (wie die Sprachauswahl) in allen Katalogen durchgeführt. Ebenso wurde eine einfache thematische Suche mit einem aussagekräftigen Suchbegriff in allen ausgewählten Katalogen durchgeführt, um dabei eine Vergleichbarkeit des Sucheinstiegs und eventueller Recherchehürden feststellen zu können.¹⁶ Darüber hinaus wurden Beispielsuchen in einzelnen Katalogen durchgeführt, um besondere Probleme bei der Recherche nach Persica zu veranschaulichen.¹⁷

16 Die meisten Bibliotheken geben auf ihren Katalogseiten Tipps zur Recherche im Katalog und empfehlen als Sucheinstieg die Eingabe eines oder mehrerer aussagekräftiger Suchbegriffe im Feld *Einfache Suche*.

17 Onlinekataloge weisen heute eine Vielzahl von Suchfunktionalitäten auf. Im Rahmen dieser Untersuchung konnten jedoch nicht alle berücksichtigt werden.

Da der Fokus der Untersuchung auf der Frontend-Seite – der Perspektive des Suchenden – liegt, wurden einfache Suchbeispiele und -funktionalitäten gewählt, wie sie vermutlich ein nach Persica Suchender als Einstieg in eine OPAC-Recherche wählen würde.

Einen Überblick über die abgefragten Funktionalitäten der ausgewählten Onlinekataloge gibt Tabelle 1: *Auswertung der Funktionalitäten bei der Recherche nach Persica* im Anhang.

2.1 Zum Untersuchungsbereich

Unter den genauer untersuchten Bibliothekskatalogen befinden sich sowohl Kataloge der *Generation 1.0*¹⁸ (Campus-Katalog Hamburg, die Kataloge der Universitätsbibliotheken (UB) Marburg, Göttingen, Halle, Tübingen sowie der *alte* Stabikat der Staatsbibliothek zu Berlin) als auch Kataloge der sogenannten *Generation 2.0* (OPACplus der Bayerischen Staatsbibliothek (BSB), Primo der Freien Universität (FU) Berlin, Katalog plus der UB Freiburg und der Katalog der UB Bamberg). Sofern möglich wurden auch die neuen parallel laufenden Kataloge 2.0 der für vorliegende Untersuchung ausgewählten Bibliotheken einbezogen. Hierzu zählen der beluga-Katalog der Universität Hamburg, der neue *rote* Onlinekatalog der UB Tübingen¹⁹ und der neue Stabikat+ der Staatsbibliothek zu Berlin. Im Zuge der Untersuchung fielen bei der Recherche nach Persica einige Unterschiede zwischen den Katalogen der Generation 1.0 und 2.0 auf, wie z. B. die veränderte Handhabung der Sprachauswahl (als eingblendete Facette neben der Trefferliste) oder die Tatsache, dass in der Titelanzeige Verfasser und Titel nicht nur in Umschrift, sondern auch in Originalschrift zu sehen sind. Voraussetzung hierfür ist die Unicodefähigkeit des Bibliothekssystems und des vom Nutzer verwandten Internetbrowsers, um eine korrekte Wiedergabe der Schriftzeichen zu gewährleisten. Damit besteht für den Nutzer auch die Möglichkeit, in Originalschrift zu recherchieren. Dies setzt allerdings voraus, dass er den Suchbegriff in Originalschrift über die Tastatur in das Suchfeld eingeben kann. In der Regel sind die Tastaturen an den Bibliotheksterminals jedoch netzwerkweit konfiguriert und der Nutzer selbst kann, anders als am heimischen Computer, keine alternative Tastaturbelegung in der von ihm gewünschten Suchspra-

18 Eine Definition für Kataloge der *Generation 1.0* und *2.0* liefert Fabienne Kneiffel. Demnach charakterisiert einen Onlinekatalog der Generation 1.0 u. a. eine nutzerunfreundliche Oberfläche, eine fehlende Rechtschreibkorrektur, fehlende Personalisierungsfunktionen und keine Integration weiterer Web-Anwendungen. Ein Onlinekatalog der Generation 2.0 verfügt hingegen über die genannten Funktionalitäten und ist mehr auf die Bedürfnisse seiner Nutzer ausgerichtet. Vgl. Kneiffel 2009, S. 25-29.

19 Die UB Tübingen hat seit Juni 2011 zwei umfassende Bibliothekskataloge, den neuen sogenannten *roten* und den herkömmlichen *blauen* Katalog. Der rote Katalog ist ein Katalog der Generation 2.0 und bietet anders als der blaue Katalog die Verfügbarkeitsanzeige und den Standortnachweis der Medien sowie mehrere Facetten zum Filtern der Suchergebnisse. Vgl. Kataloge. Universitätsbibliothek Tübingen <http://www.uni-tuebingen.de/einrichtungen/universitaetsbibliothek/suchen-ausleihen/kataloge.html>

che vornehmen. Gelöst wird dieses Problem von einigen ausländischen Bibliotheken indem sie ein *floating keyboard* mit arabischer Schrift einblenden, um somit die Eingabe eines Suchbegriffs in Originalschrift zu ermöglichen.²⁰

Weder wurde bei den im Rahmen dieser Untersuchung hinzugezogenen Katalogen auf die Möglichkeit hingewiesen, in Originalschrift zu recherchieren noch wurde ein *floating keyboard* eingeblendet.

Vermutlich steckt die Recherche in Originalschrift in deutschen Bibliothekskatalogen noch in den Anfängen, denn die Trefferanzahl fiel bei allen Katalogen der Generation 2.0 im Vergleich zu Recherchen in Umschrift deutlich geringer aus.²¹ Daher wurde die Suche in Originalschrift in vorliegender Untersuchung ausgeklammert.

3. Recherchehürden für Persica in ausgewählten Onlinekatalogen

Bibliothekskataloge sind Klaus Haller zufolge „das Fundament der Bestandserschließung. Sie sollen möglichst schnell und zuverlässig über den Bestand Auskunft geben.“²² Inwieweit die ausgewählten Onlinekataloge ihrer zentralen Aufgabe in der Recherche und Auffindbarkeit von Persica nachkommen, soll im Folgenden an einigen Beispielen illustriert werden.

3.1 Der Sucheinstieg: Schreibweise ist entscheidend

Wer Persica in deutschen Onlinekatalogen sucht, muss hierfür den Suchbegriff in Transliteration eingeben. Für den Suchenden bedeutet dies, dass er, um möglichst viele / alle Treffer für den von ihm gesuchten Autor / Titel aus dem Bibliothekskatalog zu erhalten, die korrekte Umschrift in die Eingabefelder des Katalogs tippen muss. Diakritische Zeichen, die Bestandteil der korrekten Umschrift sind, müssen nicht eingeben werden. Schwierigkeiten bereitet hier, dass – anders als in der Originalschrift – ein Buchstabe nicht eindeutig, sondern mit verschiedenen lateinischen Buchstaben wiedergegeben werden kann – je nachdem welches Transliterationssystem zugrunde gelegt wird (z. B. kann der Buchstabe ق – *q* auch mit *gh* oder wie im folgenden Suchbeispiel mit *k* umgeschrieben werden).

20 Vgl. hierzu ausführlich Rauch 2007, S. 27 ff.

21 Dies mag auch damit zusammenhängen, dass bisher noch nicht genügend Titel mit Originalschrift in die Kataloge eingespeist wurden.

22 Haller, K. 1998: Katalogkunde. Eine Einführung in die Formal- und Sacherschließung, S. 20.

Für eine Recherche nach Persica in deutschsprachigen Onlinekatalogen muss ein Suchender diese Feinheiten berücksichtigen sowie die arabisch-standardisierte Vokalisation (*i* und *u* statt *e* und *o* verwenden etc.) kennen.

Wie sich die Schreibweise eines Suchbegriffs auf die Trefferquote in den ausgewählten Katalogen auswirkt, ist in Tabelle 2 zur thematischen Suche nach der iranischen *Kadscharen*-Dynastie (1794-1925) zu sehen.²³ Obwohl es einen GND²⁴-Datensatz²⁵ zur *Kadscharen*-Dynastie gibt, der vier verschiedene Schreibweisen nennt, fallen in allen untersuchten Katalogen die Suchergebnisse in den Eingabefeldern *Einfache Suche* – *Freitextsuche* und *Erweiterte Suche* – *Thema / Schlagwort* je nach Schreibweise unterschiedlich aus. Die Suche nach dem nach SWD/RSWK²⁶ normierten Schlagwort in der Schreibweise *Kadjaren* liefert in einigen Katalogen teils deutlich weniger Treffer als die untersuchten Bibliotheken in ihrem Bestand zum Thema haben. Die mit Abstand meisten Treffer erzielte in allen untersuchten Bibliotheken der Suchbegriff *Qajar*.

Das Suchbeispiel veranschaulicht zweierlei: Die Anzahl der erzielten Treffer ist abhängig von der gewählten Schreibweise. Unternimmt der Suchende hier keinen weiteren Suchvorgang, entgehen ihm viele passende Treffer. Bei der Suche nach Literatur in der Originalsprache Persisch ist hier besonders gravierend, dass die meisten Treffer dem Suchenden entgehen, wenn er nicht den Suchbegriff *Qajar* verwendet (s. Tabelle 2 im Anhang).

Deutlich wird hier zudem, wie wichtig Verweisungsformen und ihre konsequente Anwendung für ein effektives Retrieval sind.

Ferner zeigt das Suchbeispiel, dass alle hier genutzten Bibliothekskataloge Inkonsistenzen in ihrer Verknüpfung mit den beiden bestehenden Normdatensätzen²⁷ (zur Dynastie und zum normierten Schlagwort) aufweisen.

23 Siehe Anhang, Tabelle 2: *Thematische Suche nach Kadscharen in ausgewählten Onlinekatalogen*.

24 GND: „Die Gemeinsame Normdatei (GND) enthält Datensätze für Personen, Körperschaften, Kongresse, Geografika, Sachschlagwörter und Werktitel, die bis April 2012 in den getrennten Normdateien Gemeinsame Körperschaftsdatei (GKD), Personennamendatei (PND) und Schlagwortnormdatei (SWD) sowie der Einheitssachtitel-Datei des Deutschen Musikarchivs (DMA-EST-Datei) erfasst wurden.“ Gemeinsame Normdatei. <http://www.dnb.de/gnd>

25 Der GND-Datensatz listet folgende Schreibvarianten auf: Qagaren, Qajar, Kadscharen und Kadjaren. Vgl. Kadjaren. <http://d-nb.info/gnd/119435802>

26 Das RSWK (Regelwerk für den Schlagwortkatalog) ist das im deutschsprachigen Raum verwendete Regelwerk zur verbalen Sacherschließung. Die SWD (Schlagwortnormdatei) ist ein Universalthesaurus zur verbalen Sacherschließung und mittlerweile in der GND aufgegangen.

27 In einem Normdatensatz sind sowohl die Ansetzungsform als auch idealerweise alle von ihr abweichenden Formen (Verweisungsformen) erfasst. Ist eine Katalogaufnahme mit dem Normdatensatz verknüpft, sind alle im Normdatensatz enthaltenen Formen suchbar und damit auch die Auffindung über alle Formen möglich. Vgl. Haller; Fabian 2004: 10. Bestandserschließung, S. 246.

3.2 Die Spracheinstellung im Onlinekatalog

In allen hier untersuchten Katalogen ließ sich die gesuchte Sprache Persisch einstellen, jedoch ist diese wichtige Funktion für die Suche nach Persica teilweise schwer zu finden und entsprechend nur bedingt zu nutzen. Hierzu werden nachfolgend konkretere Informationen gegeben.

Direkt beim Einstieg in die Suche, allerdings nur in der Einstellung *Erweiterte Suche* ist die Sprache in folgenden Katalogen wählbar: im Göttinger GUK, im Stabikat der Staatsbibliothek zu Berlin, im Campus-Katalog Hamburg und im OPAC der ULB Halle.

In anderen Katalogen lässt sich erst nach einer durchgeführten Suche die Sprache über eine neben der Trefferliste eingeblendete Facette auswählen. Dies ist beim OPACplus der BSB, bei Primo der FU Berlin, beim Katalog plus der UB Freiburg, beim OPAC der UB Bamberg und beim Onlinekatalog der UB Tübingen der Fall.

Der neue rote Tübinger Katalog ist ein Sonderfall, weil sich hier die Sprache nicht nur vor sondern auch nach einer Suche auswählen lässt. Vor der Suche geht dies über die *Erweiterte Suche* im Feld *Weitere Sprachen* und ist sehr umständlich. Neben der Eingabeleiste ist eine Liste hinterlegt, die geöffnet werden muss um dort das passende Kürzel für Persisch – *per* – zu ermitteln. Dieses Kürzel muss im Anschluss in die Eingabeleiste eingegeben werden. Schreibt man Persisch (oder das Synonym Farsi) in die Eingabeleiste, werden 0 Treffer angezeigt.

Per ist das Katalogisierungskürzel für Persisch und wird bei der Katalogisierung von Persica verwandt. Es ist ein Kürzel mit dem bibliotheksintern gearbeitet wird, normalen Nutzern aber vermutlich nicht geläufig ist und für sie daher eine Recherchehürde darstellt.

Im Marburger OPAC ist eine Spracheinstellung nur in der Erweiterten Suche möglich. Dabei erschließt sich Benutzern nicht, ob im Dropdown-Menü *Sprachcode (SPC)* oder *Sprache als Zusatz (LNG)* auszuwählen ist.



Abb. 1: Spracheinstellung in der Erweiterten Suche – OPAC der UB Marburg

Gibt man Persisch oder Farsi in die Eingabeleiste ein, werden keine Treffer erzielt, da auch hier das Katalogisierungskürzel *Per* verlangt wird. Zudem wird auf die Notwendigkeit dieses Kürzels – anders als im Onlinekatalog der UB Tübingen – nicht hingewiesen.

Eine weitere Möglichkeit die Sprache der erzielten Treffer zu filtern, bieten einige Kataloge wie der Campus-Katalog Hamburg oder der OPAC der ULB Halle aus der Funktion *Treffer filtern* oder *Trefferanalyse* heraus an. Leicht zu finden sind diese Funktionen – in der Regel links neben der Trefferliste – jedoch nicht.

3.3 Benutzerführung und Hilfestellungen bei der Recherche nach Persica

Anhand der Beispielsuche nach der Kadscharen-Dynastie lassen sich noch weitere Hindernisse aufzeigen, die einem Benutzer bei der Recherche nach Persica begegnen.

Nur in einem der hier ausgewählten Kataloge wurde der Suchende nach erfolgter Recherche auf den Suchbegriff *Qajar* hingewiesen, mit dem die meisten Treffer erzielt wurden. Diese Hilfestellung bietet der OPAC der ULB Halle durch eine unter der Trefferliste mit einem *Siehe-auch*-Verweis eingeblendete Leiste.



Abb. 2: *Siehe-auch*-Verweis der ULB Halle

Einige der Kataloge bieten aus der Trefferliste heraus die Funktion *Suche verfeinern* an, wie der Katalog OPACplus der Bayerischen Staatsbibliothek. Unter der Facette *Thema* (*Schlagwort*) wird dem Suchenden das normierte Schlagwort *Kadjaren* angeboten.

3.4 Fehlender Hinweis auf die *unscharfe Suche*

Keiner der genauer untersuchten Kataloge wies auf die Möglichkeit hin, die Funktion *unscharfe Suche* zuschalten zu können. Diese Funktion hätte die Trefferanzahl in den meisten Fällen bei einer Suche, in der die Schreibweise des Suchbegriffs entscheidend ist, nochmals erhöht. Kataloge der neuen Generation 2.0 integrieren automatisch die Ähnlichkeitssuche. Bei allen Katalogen der Generation 1.0 (außer OPAC der UB Marburg, der diese Funktion nicht anbietet) musste die Ähnlichkeitssuche vom Nutzer selbst aktiviert werden.

Auch wäre der Hinweis auf die Funktion *unscharfe Suche* ein besserer Tipp für die Benutzer gewesen als die Indexanzeige. Da die Indexanzeige alphabetisch angelegt ist, weist sie den Suchenden nicht auf die Schreibweise Q statt K o. ä. hin. Siehe hierzu Abbildung 3:

The screenshot shows a search interface with a search bar containing 'kadjaren'. Below the search bar, it says 'Ihre Aktion suchen [und] (Schlagwörter (XSLW)) kadjaren'. There is a button 'absenden' and a message 'Leider keine Treffer. Wählen Sie einen'. Below this is a table of suggestions:

| <input checked="" type="checkbox"/> | Treffer | Suchbegriff |
|-------------------------------------|---------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | kadiweu |
| <input type="checkbox"/> | 3 | kadja |
| <input type="checkbox"/> | 1 | kadkani |
| <input type="checkbox"/> | 1 | kadlec |
| <input type="checkbox"/> | 2 | kadlecik |
| <input type="checkbox"/> | 5 | kadlubek |
| <input type="checkbox"/> | 8 | kadmium |
| <input type="checkbox"/> | 7 | kadmon |

Abb. 3: Indexanzeige des Stabikat der Staatsbibliothek zu Berlin

Auch wenn ein Normdatensatz zu einer Person hinterlegt ist – sei er mit der GND verknüpft oder ein lokaler Normdatensatz vorhanden – werden Nutzer nicht aufgefordert, es mit einer anderen Schreibweise zu versuchen. Hier ist zudem problematisch, dass ein Nutzer in vielen Fällen einige Treffer erhält und demzufolge selbst auf die Idee kommen muss es mit einer anderen Umschriftvariante zu versuchen, um mehr passende Treffer zu erhalten.

Einzig der Freiburger Katalog plus weist über einen Link auf die anderen im GND-Datensatz hinterlegten Schreibweisen hin, tut dies allerdings erst aus der Detailanzeige eines bereits erzielten Treffers heraus. Zudem mag vielen Nutzern die Funktion des GND-Icons nicht bewusst sein.

3.5 Autovervollständigung, Tippfehlerkorrektur und Ähnlichkeitssuche

In der Freitextzeile einiger der untersuchten Onlinekataloge (z. B. Katalog plus der UB Freiburg, OPACplus der BSB, OPAC der UB Bamberg, OPAC Marburg) werden dem Nutzer bei der Eingabe mit der Autovervollständigen-Funktion verwandte Begriffe vorgeschlagen. Bei dem hier verwandten Suchbeispiel nach der *Kadscharen*-Dynastie wären das sämtliche Schreibweisen zu *Ka...* oder *Qa...* Vorgeschlagen wird sowohl *Qajar* als auch *Qagar*. Auf die Schreibweise mit *Kad...* etc wird hingegen nicht aufmerksam gemacht, weil auch hier wieder, wie bei der Indexanzeige, eine alphabetische Sortierung vorliegt.

Eine echte Hilfe offeriert hingegen der Hamburger beluga-2.0-Katalog: nach erfolgloser Suche zu einem iranischen Autor schlägt er zwei Suchbegriffe vor, die zu passenden Treffern führen.



Abb. 4: Ähnlichkeitssuche – beluga 2.0 der Universität Hamburg

Irritierend hingegen ist es, wenn die *Meinten-Sie*-Funktion einen gänzlich unpassenden Suchbegriff vorschlägt. Der Bamberger OPAC schlug z. B. bei der Suche nach *Qajar* stets *Qatar* – das Emirat am Persischen Golf – vor. Auf das erzielte Suchergebnis wirkte sich diese Funktion jedoch nicht aus, angezeigt wurden Treffer passend zum Suchbegriff *Qajar*.



Abb. 5: Meinten-Sie-Funktion – OPAC der UB Bamberg

3.6 Verwendung der kombinierten Suche bei der Recherche nach Persica

Wiesen die ausgewählten Kataloge bereits bei der Suche mit einem einzelnen Suchbegriff Inkonsistenzen auf, verlaufen kombinierte Suchen (z. B. nach Autor und Titelstichwort) mit zwei persischen Suchbegriffen oft ins Leere.²⁸

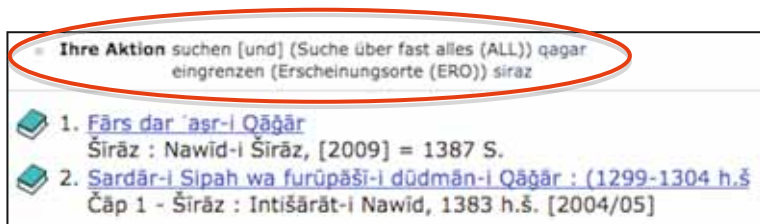


Abb. 6: Kombinierte Suche im OPAC der UB Marburg

Wird beim Erscheinungsort eine andere Schreibweise als *Siraz* (korrekte Umschrift) wie z. B. die international übliche Schreibweise *Shiraz*²⁹ verwandt, erhält der Suchende ein Null-Ergebnis. Ebenso verfährt der Marburger OPAC in der kombinierten Suche, wenn nicht das korrekte Sprachkürzel *Per* sondern *Persisch* oder *Farsi* eingegeben wird.

28 Aus Nutzerstudien ist bekannt, dass die Null-Treffer-Quote steigt je mehr Suchbegriffe und Felder in die Suche miteinbezogen werden. Besonders hoch liegt sie bei thematischen Recherchen. Vgl. hierzu Schöllhorn 2009, S. 32 ff.

29 Zu Shiraz gibt es einen Normdatensatz. Vgl. Schiras. <http://d-nb.info/gnd/4600075-6> Im Marburger OPAC ist er offensichtlich nicht hinterlegt und verknüpft.

3.7 Recherchehilfe oder -hürde: Sacherschließung bei der Recherche nach Persica

Ein heterogenes Bild weisen die in den ausgewählten Untersuchungen verwandten Systematiken auf. Viele Bibliotheken verwenden für ihre orientwissenschaftlichen Sammlungen lokale Systematiken, für andere Wissensgebiete Universalsystematiken. Die Erschließung von Orientalia in Universalsystematiken (wie der Dewey-Dezimalklassifikation DDC, der Regensburger Verbundklassifikation RVK oder der Basisklassifikation) scheitert oft daran, dass die vorhandenen Notationen terminologisch nicht zur orientwissenschaftlichen und iranistischen Fachliteratur passen, weil sie das Fach nicht aufweisen oder nicht tief genug erschließen. Beispielsweise sind nach der RVK Werke, welche sich mit dem Verhältnis zwischen Staat und Religion in der Islamischen Republik Iran befassen unter der Systemstelle *MH 68270 Kirchen (Staat und Kirche)*³⁰ einzuordnen.

Die Verwendung lokaler Systematiken oder – wie im Falle der UB Bamberg – einer eigens vorgenommenen Erweiterung der RVK für ihre Orientalia³¹ ist daher aus der Perspektive eines Fachwissenschaftlers einleuchtend und inhaltlich passender. Jedoch ist sie für die Nutzer nur für lokale Bestände nachvollziehbar bzw. wenn die Bestände in Freihandaufstellung einen sinnvollen Zusammenhang zeigen. Leider trägt die Verwendung lokaler Systematiken auch dazu bei, dass Orientalia in deutschen Onlinekatalogen seltener sachlich erschlossen sind als Ressourcen, die in einer Universalklassifikation erfasst wurden. Die Sacherschließung nach Universalklassifikationen wie auch die Verschlagwortung nach RSWK kann arbeitsteilig von Bibliotheken erfolgen und durch Fremddatenübernahme und Einspielungen profitieren viele Kataloge und damit auch mehr Nutzer davon. Lokale Systematiken sind davon ausgenommen und müssen von der Bibliothek mit orientwissenschaftlichen Beständen im Alleingang erschlossen werden. Auch bieten einige Bibliotheken (wie die UB Marburg) keinen Onlinezugriff auf die von ihnen verwandte Systematik ihrer iranistischen Bestände in ihrem Onlinekatalog oder über ihre Webseite an. Zu überlegen wäre daher, die Verschlagwortung derartiger Bestände zu forcieren, um Nutzern das Auffinden der Persica in deutschen Onlinekatalogen zu erleichtern. Denn die Verschlagwortung nach RSWK kann kooperativ von Bibliotheken geleistet werden.

Generell ist der Zugriff auf Systematiken für die Recherche im Onlinekatalog für Nutzer schwer zu entdecken, u. a. weil die Verwendung von alphanumerischen Kürzeln in der Detailanzeige (z. B. ULB Halle Sachgebiete – Abb. 7) zu abstrakt und nicht selbst erklärend ist. Verständlicher ist die sprechende Notation: hier eingeblendet die Basis-

30 Vgl. Regensburger Verbundklassifikation – Online. http://rvk.uni-regensburg.de/index.php?option=com_rvko&view=show&Itemid=53. Die RVK wird z. B. von der Universitätsbibliothek der Freien Universität seit 2008 für ihre Orientalia in der Sacherschließung eingesetzt.


31 Vgl. Erweiterte orientalistische Systematik im Bereich der E-Systematik. <http://www.uni-bamberg.de/teilibibliothek4/systematik-orientalistik/>

klassifikation der ULB Halle, darunter die alphanummerische des Sondersammelgebiets Vorderer Orient und Nordafrika.³²

| | |
|---------------------|--|
| Sachgebiete: | 18.69 Iranische Sprachen und Literaturen 17.97 Texte eines einzelnen Autors |
| Standort: | Ha 1 |
| Signatur: | 11 SA 6917 |
| Sachgebiete: | ssg4.4.3.3.2  |

Abb. 7: Systematiken im OPAC der ULB Halle

Eine für Nutzer leicht nachvollziehbare und anwendbare Recherche in der Systematik bietet bislang nur das Discovery-System der UB der Freien Universität Berlin an. Kontextsensitiv blendet es die RVK-Notation in der Detailanzeige ein und ermöglicht so ohne Umwege eine weitere Recherche (Abb. 8).

| | |
|-----------------------------|---|
| Schlagwörter: | Kadjaren / 1794-1925 / Urkunde / Geschichte / Quelle |
| Beschreibung: | In arab. Schr., pers. - PT: Fifty-five Persian documents of Qajar period |
| Verknüpfte Titel: | Gangina-i |
| Verknüpfte Titel OS: | فهرست : ۱ : سلسلة تحقیقات فرهنگ اسلامی : ۵۹ |
| Verlag: | Tokyo : Inst. for the St |
| Verlag OS: | توکيو |
| Erscheinungsjahr: | 1997 |
| Erscheinungsjahr OS: | ۱۳۷۷ |
| Format: | 158 S. |
| Sprache: | Persisch |
| RVK-Klassifikation: | EL 7800  |

E Allgemeine und vergleichende Sprach- und Literaturwissenschaft.
Indogermanistik, Außereuropäische Sprachen und Literaturen

EL Orientalistik

EL 7500 - EL 7980 Allgemeines

EL 7800 Sammelwerke

Abb. 8: RVK-Notation in der Detailanzeige – Primo der FU Berlin

Inwieweit Fachwissenschaftler diese Sucheinstiege bei ihrer Recherche nach Persica überhaupt nutzen, muss noch genauer untersucht werden.

32 Das Sondersammelgebiet für den Vorderen Orient Nordafrika verwendet ebenfalls eine eigene Systematik. Vgl. Systematik des SSG Vorderer Orient einschl. Nordafrika. <http://www.menalib.de/index.php?id=13&L=1>

4. Zusammenfassung und Ausblick

Bei der Suche nach Persica in den für vorliegende Untersuchung ausgewählten Katalogen stoßen Nutzer auf verschiedene Recherchehürden und auf Hilfen, die sie bei der Suche wenig oder nicht unterstützen. Die größte Hürde besteht beim Sucheinstieg. Die Schreibweise des Suchbegriffs in Umschrift ist entscheidend für eine effektive Recherche. Hier erfahren Nutzer zu wenig Unterstützung durch die Bibliotheken; keine der hier untersuchten Bibliotheken wies auf ihrer Webseite auf die Transliteration und ihre Bedeutung bei der Recherche im Katalog hin.³³

Eine mangelnde Nutzerorientierung ist hier demnach bei allen untersuchten Bibliotheken für die spezielle Zielgruppe der nach Persica und auch anderen Orientalia in arabischer Schrift Suchenden festzustellen. Bibliotheken verlassen sich zu sehr darauf, dass die Nutzer mit dem System der Umschrift vertraut sind. Angesichts der Tatsache, dass die neuen Studiengänge für Iranistik den Erwerb von Arabischkenntnissen nicht mehr verpflichtend vorsehen, ist es gut möglich, dass in Zukunft der Anteil derjenigen steigen wird, die Probleme mit der Bibliotheksrecherche nach Persica haben werden. Ein Mindestmaß an Arabischkenntnissen ist jedoch bei einer effektiven Recherche nach Persica in deutschen Bibliothekskatalogen notwendig. Bereits jetzt ist davon auszugehen, dass die Anwendung der arabischen Transliteration für die Bibliotheksrecherche fachfremden Nutzern (insbesondere auch persischen Muttersprachlern) ohne spezifisch orientwissenschaftlichem Studienhintergrund oder einer gezielten Schulung in Transliteration schwerfallen wird, auch wenn sie ohne Probleme persische Texte im Original lesen und verarbeiten können. Festzuhalten ist, dass die Zielgruppe, welche in deutschen Bibliothekskatalogen Persica finden will, sich in den letzten Jahren aufgrund der zunehmenden Interdisziplinarität und veränderter Studienpläne verändert hat und Bibliotheken darauf mit größerer Nutzerorientierung reagieren sollten.

Um die Recherche zu erleichtern, sollten vermehrt Normdatensätze und ihre Verweisungen eingesetzt werden. Sie sind vermutlich das beste Mittel, um Nutzern die Recherche nach Persica zu erleichtern. Es sollte mehr Mühe darauf verwandt werden, die eigenen Katalogisate mit Normdaten zu verknüpfen. Zusätzlich sollten auch Geographika mit Verweisungsformen gepflegt werden.³⁴ Bei persischen Titeln ist die zusätzliche Aufnahme von Transkriptionsvarianten zu empfehlen, da es für diese Sprache keinen einheitlichen Umschriftstandard gibt.

33 Es soll hier jedoch nicht verschwiegen werden, dass es auch Bibliotheken gibt, die ihren Nutzern Hilfestellung bieten. Z. B. gibt die Fachbereichsbibliothek Afrikawissenschaften und Orientalistik der Universität Wien „Hinweise zur Suche arabischer Bücher im Online-Katalog“. Vgl. Kataloge. Universitätsbibliothek der Universität Wien. http://bibliothek.univie.ac.at/fb-afrikawissenschaften_orientalistik/kataloge.html

34 Generell sollten Bibliotheken mehr Aufwand in die Verknüpfung ihrer Titeldatensätze investieren um die Auffindbarkeit ihrer Ressourcen zu verbessern, so Heidrun Wiesenmüller. Vgl. Wiesenmüller 2012, S. 21.

Als weiteres Recherchehindernis stellte sich die Spracheinstellung heraus. Diese wichtige Funktion bei der Recherche nach Literatur in fremden Sprachen wie dem Persischen ist vor allem in den Katalogen der Generation 1.0 schwer einzusetzen. In der mangelnden Verknüpfung mit Normdatensätzen und der erschwerten Spracheinstellung ist vermutlich auch die Ursache zu suchen, dass eine kombinierte Suche bei Persica oft scheitert.

Deutsch- oder englischsprachige Nutzerstudien zur Recherche nach Persica oder Orientalia sind nicht bekannt. Aus bestehenden Untersuchungen zum Nutzerverhalten in Onlinekatalogen ist jedoch bekannt, dass die Verwendung zu vieler Begriffe das Retrieval einschränken bzw. dort die Null-Treffer-Quote sehr hoch liegt.³⁵ Für die Suche nach Persica in Onlinekatalogen erscheint die Sacherschließung über Klassifikationen bislang weniger hilfreich als eine vernünftige Verschlagwortung, welche auf natürlichsprachlichen Bezeichnungen beruht. Auch hier empfiehlt es sich, mehr mit Normdatensätzen der SWD zu arbeiten und die eigenen Titeldatensätze mit ihnen zu verknüpfen.

Abschließend sei ein Hinweis auf die internationalen Katalogisierungsprinzipien der IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) erlaubt. Darin zählt die IFLA zu den Aufgaben eines Onlinekatalogs neben dem Finden einer aufgenommenen Ressource auch den Zugang zu ihr und eine übersichtliche Navigation.³⁶ Den „Komfort des Katalognutzers“ stuft die IFLA in ihrer 2009 verfassten Erklärung als wichtigstes Prinzip der Katalogisierung ein.³⁷

Dies impliziert auch, dass ein Nutzer ohne spezifische Kenntnisse der zugrundeliegenden Regelwerke im Onlinekatalog recherchieren können sollte. In Bezug auf die Recherche nach Persica bleibt für die Bibliotheken hier noch einiges zu tun.

In diesem Sinne appelliert Blair Kuntz, Fachbibliothekar für Nah- und Mitteloststudien an der Universität von Toronto an seine Kolleginnen und Kollegen: „It appears, that what we librarians must do, no matter what transliteration scheme we use, is to simplify and clarify matters for the user as much as possible.“³⁸

Nina Zolanwar

hat Islamwissenschaften, Arabistik und Iranistik in Würzburg, Bamberg und Teheran studiert. Sie hat in verschiedenen wissenschaftlichen Bibliotheken und Forschungseinrichtungen gearbeitet und ist seit 2012 Bibliotheksmitarbeiterin des ICI Kulturlabors Berlin. Seit Frühjahr 2012 studiert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: nina.zolanwar@gmx.de

³⁵ Vgl. Schöllhorn 2009, S. 39 ff.

³⁶ Vgl. IFLA Cataloguing Section 2009, S. 2 f.

³⁷ Ebd. S. 2.

³⁸ Kuntz 2005, S. 65.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Spracheinstellung in der Erweiterten Suche – OPAC der UB Marburg

Abb. 2: *Siehe-auch*-Verweis der ULB Halle

Abb. 3: Indexanzeige des Stabikat der Staatsbibliothek zu Berlin

Abb. 4: Ähnlichkeitssuche – beluga 2.0 der Universität Hamburg

Abb. 5: *Meinten-Sie*-Funktion – OPAC der UB Bamberg

Abb. 6: Kombinierte Suche im OPAC der UB Marburg

Abb. 7: Systematiken im OPAC der ULB Halle

Abb. 8: RVK-Notation in der Detailanzeige – Primo der FU Berlin

Anhang

Tabelle 1: Auswertung der Funktionalitäten bei der Recherche nach Persica in aus ge-
wählten Onlinekatalogen

Tabelle 2: Thematische Suche nach Kadscharen in ausgewählten Onlinekatalogen

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der genannten Internetdokumente ist der 28.02.2014.

Berlin Graduate School for Muslim Cultures and Societies. Freie Universität Berlin. <http://www.bgsmcs.fu-berlin.de/en>

Erweiterte orientalistische Systematik im Bereich der E-Systematik. Universitätsbibliothek Bamberg. <http://www.uni-bamberg.de/teilbibliothek4/systematik-orientalistik/>

Gemeinsame Normdatei (GND). Deutsche Nationalbibliothek. <http://www.dnb.de/gnd>

Haller, Klaus 1998: Katalogkunde. Eine Einführung in die Formal- und Sacherschließung. 3. erw. Aufl. München: Saur.

Haller, Klaus; Fabian, Claudia 2004: 10. Bestandserschließung. In: Die moderne Bibliothek. Frankenberger, Rudolf (Hrsg.). München: Saur, S. 221-261.

IFLA Cataloguing Section 2009: Erklärung zu den Internationalen Katalogisierungsprinzipien. 18 S. http://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2009-de.pdf

Internationaler Masterstudiengang Iranistik. Universität Hamburg. <http://www.aai.uni-hamburg.de/voror/MA-IRAN.html>

Iranistik in Marburg. Philipps-Universität Marburg. http://www.uni-marburg.de/cnms/iranistik/index_html

- Kadjaren [Datensatz]. Deutsche Nationalbibliothek. <http://d-nb.info/gnd/119435802>
- Kataloge. Hinweise zur Suche arabischer Bücher im Online-Katalog. Universitätsbibliothek der Universität Wien. http://bibliothek.univie.ac.at/fb-afrikawissenschaften_orientalistik/kataloge.html
- Kataloge. Universitätsbibliothek Tübingen. <http://www.uni-tuebingen.de/einrichtungen/universitaetsbibliothek/suchen-ausleihen/kataloge.html>
- Kneifel, Fabienne 2009: Mit Web 2.0 zum Online-Katalog der nächsten Generation. Wiesbaden: Dinges & Frick.
- Kuntz, Blair 2005: Is the Organization for Standardisation (ISO)'s Arabic Transliteration Scheme an Improvement over Library of Congress? In: MELA Notes, No. 78, 2005, S. 55-68. <http://mela.us/MELANotes/MELANotes78/kuntziso.pdf>
- Lawson, David R. 2008: An Evaluation of Arabic Transliteration Methods. Masterthesis, Chapel Hill, Univ. of North Carolina. <http://www.ils.unc.edu/MSpapers/3385.pdf>
- Masterstudiengang Iranistik. Otto-Friedrich-Universität Bamberg. <https://www.uni-bamberg.de/iranistik/leistungen/studium/masterstudiengang-iranistik/>
- Rauch, Christoph 2007: Originalschriftliche Katalogisierung von Arabica: Chancen und Hindernisse. Zugl.: Berlin, Univ., Masterarbeit 2006. <http://www.ib.huberlin.de/~kumlau/handreichungen/h199>
- Regensburger Verbundklassifikation – Online. Universitätsbibliothek Regensburg. http://rvk.uni-regensburg.de/index.php?option=com_rvko&view=show&Itemid=53
- Schöllhorn, Katharina 2009: Normdaten in Online-Katalogen – Bestandsaufnahme und Entwicklungschancen. Bachelorarbeit, 2009. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:900-opus-6797>
- Schiras [Datensatz]. Deutsche Nationalbibliothek. <http://d-nb.info/gnd/4600075-6>
- Studienführer Islamwissenschaft 2013. Orientalisches Seminar der Universität Freiburg (Hrsg.): <http://www.orient.uni-freiburg.de/pdf/studienfuehrer>
- Systematik des SSG Vorderer Orient einschl. Nordafrika. MENALIB. The Middle East Virtual Library. <http://www.menalib.de/index.php?id=13&L=1>
- Werner, Christoph; Devos, Bianca 2011: Leitfaden zur Transkription des Neupersischen. <http://www.uni-marburg.de/cnms/iranistik/studium/materialien/transkription.pdf>
- Wiederhold, Lutz 2012: Guide. Vorderer Orient und Nordafrika. In: Clio-online. http://www.clio-online.de/Portals/_Rainbow/Guides/Wiederhold_Clio_Guide_VordererOrient_2012.pdf
- Wiesenmüller, Heidrun 2012: Zwischen Wunsch und Wirklichkeit: Bibliotheksdaten und Bibliothekskataloge. Fünf Thesen. In: VDB-Mitteilungen, Fachbeitrag, 2012, Nr. 1, S. 20-24.
- Wikipedia: DIN 31635. http://de.wikipedia.org/wiki/DIN_31635

Anhang

| | Verwandte Systematik | Systematik leicht zu finden? | Systematik in Trefferliste verknüpft – Anschluss-suchen möglich? | SWD/RSWK Schlagwörter und -ketten verknüpft? | Unscharfe Suche möglich? | Verfeinerung der Trefferliste möglich? | Normdatensatz oder GND-Satz für Nutzer im Suchverlauf einsehbar? | Erscheinungsort suchbar? | Suche in Original-schrift möglich? |
|-----------------------------------|--|--|---|--|--------------------------|--|--|--------------------------|------------------------------------|
| Stabikat Berlin | Basisklass. Library of Congress (LoC) RVK, DDC | ja | ja | ja | ja | über Link Trefferanalyse | ja | ja + Land | nein (Stabikat+ ja) |
| Campus-Katalog Hamburg | Basisklass. LoC | ja | ja – nur Basiskl. | ja | ja | über Link Trefferanalyse | nein | nein | ja |
| Beluga 2.0 Hamburg | Basisklass. | Nicht hinterlegt | ja – nur Basiskl. | ja | ja | ja | nein | ja | ja |
| Marburger OPAC | Lokale Syst. | Nicht hinterlegt | nein | ja | nein | über Link Treffer filtern | nein | ja | nein |
| Göttinger GUK | GOK Basisklass. | ja | ja | ja | ja | über Link Trefferanalyse | ja | ja + Land | nein |
| OPAC der ULB Halle | Basisklass. Lokale Syst. | ja | ja | ja | ja | über Link Trefferanalyse | nein | ja | nein |
| Bamberger OPAC | RVK Lokale Syst. | nein | ja | ja | ja | ja | nein | ja + Land | nein |
| Katalogplus der UB Freiburg | Lokale Syst. | nein | Nein - Nur aus der Systematik heraus ist eine Suche im OPAC möglich | ja | - | ja | ja – kontextsensitiv e Anzeige in der Detailanzeige zur GND | ja | ja |
| OPACplus der Bayer. Staatsbib. | RVK LoC | nein | nein | ja | - | ja | nein | nein | ja |
| Online-katalog UB Tübingen (blau) | Nicht einsehbar | nein | ja | ja | ja | über Link Ergebnisana-lyse | ja – kontextsensitive Anzeige in d. Detailanzeige zur GND | ja | nein |
| 2.0 (rot) UB Tübingen | Lokale Syst. RVK | Zugriff nur über Intranet der UB | ja | ja | - | ja | ja | ja | nein |
| Primo der FU Berlin | RVK DDC | ja – wird kontextsensitiv eingeblendet | ja | ja | - | ja | nein | nein | ja |

Tabelle 1: Auswertung der Funktionalitäten bei der Recherche nach Persica in ausgewählten Onlinekatalogen

| | Qagaren Freitext | Qagaren Schlagwort | Qajar Freitext | Qajar Schlagwort | Kadjaren Freitext | Kadjaren !Normiertes Schlagwort! | Kadscha- ren Freitext | Kadscharen Schlagwort |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|--|-----------------------------|--------------------------|
| Stabikat Berlin | 29 (pers.10) | 1 (pers. 0) | 120 (pers. 25) | 48 (pers. 10) | 29 (pers. 0) | 0 Indexanzeige | 38 (pers.10) | 1 (pers. 0) |
| Campus- Katalog Hamburg | 25 (pers. 11) | 24 (pers. 11) | 80 (pers. 27) | 24 (pers. 11) | 24 (pers. 11) | 24 (pers. 11) | 24 (pers. 11) | 24 (pers. 11) |
| Beluga 2.0 Hamburg | 2 (0) | 0 | 144 (pers. 21) | 16 (pers. 2) | 26 (pers. 13) | 25 (pers. 12) | 2 (pers. 1) | 1 (pers. 0) |
| Marburger OPAC | 37 (pers.24) | 36 (pers. 24) | 93 (pers. 53) | 36 (pers. 24) | 36 (pers. 24) | 36 (pers. 24) | 36 (pers. 24) | 36 (pers. 24) |
| Göttinger GUK | 21 (pers.11) | 20 (pers. 11) | 76 (pers. 34) | 20 (pers. 11) | 20 (pers. 11) | 20 (pers. 11) | 24 (pers. 15) | 20 (pers. 11) |
| OPAC der ULB Halle | 116 (pers.80) | 2 (Themens.) (pers. 0) | 251 (pers.130) | 169 (pers. 68) | 115 (pers. 80) | 1 (pers. 0) | 116 (pers. 81) | 0 Index- anzeige |
| Bamberger OPAC | 100 (pers.61) | 99 (pers. 61) | 287 (pers.127) | 102 (pers. 63) | 99 (pers. 61) | 99 (pers. 61) | 105 (pers. 62) | 99 (pers. 61) |
| Katalogplus der UB Freiburg | 30 (pers.15) | 29 (pers. 15) | 73 (pers. 24) | 29 (pers. 15) | 29 (pers. 15) | 29 (pers. 15) | 30 (pers. 16) | 29 (pers. 15) |
| OPACplus der Bayer. Staatsbib. | 140 (pers.101) | 140 (pers. 101) | 325 (pers.150) | 160 (pers. 119) | 164 (pers.123) | 163 (pers. 123) | 148 (pers. 102) | 140 (pers. 101) |
| Onlinekat. UB Tübingen (blau) | 21 (pers. 3) | 20 (pers. 3) | 52 (pers. 13) | 20 (pers. 3) | 20 (pers. 3) | 20 (pers. 3) | 20 (pers. 3) | 20 (pers. 3) |
| 2.0 (rot) UB Tübingen | 2 (pers. 2) | 0 | 50 (pers. 15) | 7 (pers. 0) | 20 (pers. 3) | 19 (pers. 3) | 11 (pers. 8) | 0 |
| Primo der FU Berlin | 57 (pers. 14) | 34 (pers. 14) | 125 (pers. 19) | 54 (pers. 13) | 27 (pers. 12) | 25 (pers. 12) | 27 (pers. 12) | 26 (pers. 12) |

Tabelle 2: Thematische Suche nach Kadscharen in ausgewählten Onlinekatalogen

Marketing

Emotion-Marketing durch Events in Bibliotheken: Eine Hochschulbibliothek inszeniert „Kunst am Campus“¹

Christina Gunzenhauser

Abstract

Kunden wissenschaftlicher Bibliotheken sind im digitalen Zeitalter durch virtuelle Angebote nicht mehr im selben Umfang wie früher auf physische Bibliotheken angewiesen. Die Tendenz zur „entmaterialisierten Bibliothek“² stellt eine Herausforderung dar, welche die Zunahme immaterieller, digitaler Medien impliziert. In diesem Kontext ist ein einladendes, kommunikatives Ambiente der Bibliotheksräume von Bedeutung. Der Einsatz von Emotion-Marketing durch Events in Bibliotheken hat das Ziel, die Bibliothek als Lernort und desgleichen als kulturellen und sozialen Treffpunkt im Umfeld der Hochschule und auch im öffentlichen Raum darzustellen. Die Arbeit gibt einen Einblick, wie mittels des Szenarios „Kunst am Campus“ Emotion-Marketing durch ein Event in der Hochschulbibliothek Tuttlingen realisiert wurde, ausgehend von dem Impuls, ihre Kunden durch Kunst emotional zu berühren und durch positive Erinnerung an die Bibliothek zu binden bzw. sich bei ihren Kooperationspartnern durch ein positives Image zu profilieren.

In the digital age, customers of academic libraries are no longer dependent on physical libraries. The tendency towards a “dematerialized library” is a challenge caused by the increase of intangible, digital media. In this context, a friendly, communicative environment of the library rooms is very important. Emotion marketing through events in libraries has the objective to present the library as a learning place and as a cultural and social meeting place in the university and in public spaces. The paper gives insight into how emotion marketing has been implemented at the university library Tuttlingen with the “Art on Campus” event, intending to affect the customers’ emotions through art in order to increase their loyalty through positive memories and create a positive image among its cooperation partners.

-
- 1 Dieser Beitrag wurde zusammen mit einer Mitstudentin verfasst, deren Name aus beruflichen Gründen hier nicht genannt wird.
 - 2 Zur ersten Einordnung der Begrifflichkeit „Entmaterialisierung der Bibliotheken“ siehe Jochum 1993, S. 236 f.

1. Einleitung

Im digitalen Zeitalter sind die (potenziellen) Kunden nicht mehr im selben Maß wie früher auf Bibliotheken angewiesen. „Es gibt heute Studierende und Wissenschaftler, die behaupten ohne Bibliothek auszukommen und sie beweisen das auch durch ihre Qualifikation! Wenn das stimmt, dann müssen wir ganz gehörig aufpassen, dass wir nicht überflüssig werden.“³

Diese Aussage weist auf die Herausforderung hin, dass die Bibliotheken im Hochschulumfeld als primäres Ziel ihrer Marketingaktivitäten frühzeitig den Einsatz der relevanten Mittel und Instrumente zum Aufbau einer hohen Akzeptanz sowohl bei ihren Kunden als auch bei ihren Unterhalts- und Entscheidungsträgern definieren sollten.⁴ Geringe Marketingetats und ein noch eher durch Zurückhaltung geprägtes Interesse seitens der Verantwortlichen der Hochschulbibliotheken erschweren die Situation. Aber auch mit begrenzten (finanziellen) Ressourcen geht es vor allem darum, mit der richtigen Botschaft auf die relevante(n) Zielgruppe(n) zuzugehen. Entsprechende Imagearbeit befähigt Hochschulbibliotheken, ihren Status als kompetenter Informationsdienstleister und erhaltenswerte Bildungs- und Kultureinrichtung deutlich zu machen und in die Öffentlichkeit zu transportieren.

Bisher kann in den Bibliotheken mehrheitlich noch von einer hybriden Bibliothek mit sowohl materiellen, physischen als auch immateriellen, digitalen Medien ausgegangen werden. Die Tendenz zu einer entmaterialisierten Bibliothek, d. h. einer Bibliothek mit zunehmend leeren Regalen und Räumen, welche durch das Fehlen physischer Medien bedingt werden, stellt jedoch eine neue Herausforderung dar. In diesem Kontext ist ein einladendes, kommunikatives Ambiente durch die Gestaltung der Bibliotheksräume von besonderer Bedeutung. Das primäre Ziel von Event-Marketing in Hochschulbibliotheken sollte demnach sein, ein offenes und modernes Image positiv zu kommunizieren. Die Kommunikation unter Einsatz von Events ermöglicht der Hochschule bzw. der Bibliothek motivierend auf ihre Kunden und Kooperationspartner einzuwirken und positive Gefühle zu erzeugen, die zur Bindung beitragen. Dies umfasst somit die Interpretation der „Bibliothek als Ort der Kommunikation“⁵ sowohl als Lernort als auch im Hochschulkontext einer mittelstädtischen Hochschule gesehen, als „kultureller und sozialer Treffpunkt im öffentlichen Raum“.⁶

3 Ball 2013, S. 196.

4 Vgl. Ball 2013, S. 106.

5 Georgy 2012, S. 615.

6 Taubert 2013, S. 14.

Kritiken, Bibliotheken seien obsolete „Büchertempel“⁷ und „teure Ausleihparks“,⁸ kann durchaus mit gut inszenierten Events entgegengetreten werden. Ein professionell geplanter Event kann in einer Hochschulbibliothek neue Impulse entstehen lassen, die auch ihre Bedeutung als Bindeglied zwischen analogen und digitalen Welten darzustellen vermag. So können über einen Event Themen – wie z. B. Kunst – inszeniert werden, die Stoff bieten, der unter den Zielgruppen der Bibliothek lebhaft, kontrovers und nachhaltig diskutiert wird und zwar im analogen Raum der Bibliothek. Das Thema Kunst eignet sich dafür in besonderer Weise, denn Kunst und Bibliothek sind beide „in ihrer Erscheinungsform“⁹ von der Digitalisierung betroffen und beharren „in ihren wesentlichen Teilen hartnäckig auf der realen Präsenz [...], auf Anfassbarkeit und Begehbarkeit“.¹⁰

Dieser Aufsatz stellt vor, wie Emotion-Marketing an der Hochschulbibliothek Tuttlingen mittels eines Events realisiert wurde, um Kooperationspartner der Industrie sowie (potenzielle) Nutzer an die Bibliothek zu binden und ein positives Image in der Öffentlichkeit zu erzeugen.¹¹ Über den Event „Kunst am Campus“ ist es gelungen, in der Bibliothek eine geeignete Gesprächsplattform über das Thema Kunst entstehen zu lassen und damit eine neue sowie emotionale Dimension der Kommunikation zu eröffnen, dem Anspruch und der Zielsetzung folgend, nicht zur „Masse der gesichtslosen kleineren Hochschul- und Universitätsbibliotheken“¹² zu gehören, die irgendwann überflüssig sind.

2. Begriffsdifferenzierung Relationship- / Emotion- / Event-Marketing

Die für diese Arbeit relevanten Begriffe werden im folgenden Abschnitt kurz differenziert, um das Verständnis im Gebrauch innerhalb des Textes zu erleichtern.

Relationship-Marketing (Beziehungsmarketing) ist für Unternehmen erforderlich, wenn Märkte zunehmend dem Wettbewerb ausgesetzt bzw. gesättigt sind. Hier sind die sog. 3 Rs von Bedeutung: *Recruitment* (Kundenakquisition), *Retention* (Kundenbindung) und *Recovery* (Kundenrückgewinnung). Durch eine bedarfsgerechte Kundenorientierung soll eine hohe Kundenbindung bzw. Kundenloyalität erreicht werden. Die ursprünglich rein kundenbezogene Ausrichtung des Beziehungsmarketing (*Customer-*

7 Döllgast 2013b, S. 428.

8 Ebd.

9 Döllgast 2013a, S. 58.

10 Ebd.

11 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft der FH Köln. Betreuerin war Prof. Dr. Ursula Georgy.

12 Ball 2013, S. 107.

Relationship-Marketing) wurde mittlerweile erweitert auf die langfristigen Beziehungen zu einer Vielzahl von weiteren Anspruchsgruppen (Stakeholder¹³). Beim Marketing von Non-Profit-Organisationen (*Non-Profit-Marketing*), stehen die Akquisitions- und die Bindungsstrategien im Vordergrund. Die Bindungsstrategie ist dort besonders bedeutsam, wo ein starker Verdrängungswettbewerb herrscht. Mit diesen beiden Instrumenten soll bleibend Interesse und Bekanntheit, positives Image und emotionale Verbundenheit gefördert werden.¹⁴

Emotion-Marketing hat sich etabliert, da sich beim Relationship-Marketing psychologische Aspekte, sog. *Soft Facts* als bedeutsam erwiesen haben. Diese sind wirtschaftlich oft kaum oder gar nicht messbar und umfassen „Images, Stimmungen, aber auch Wissen und daraus resultierendes Verhalten (De-/Motivation) sowie Handlungsweisen (Unterstützung/Widerstand)“.¹⁵ Emotion-Marketing greift diese Aspekte auf und zielt darauf ab, beim Kunden positive innere Empfindungen und Assoziationen auszulösen (Emotionalisierung), so dass er dem Unternehmen und seinen Produkten (Leistungen) gegenüber positive Gefühle entwickelt und behält.¹⁶ Für den Menschen spielen Emotionen im Kaufverhalten eine überragende Rolle. 70 bis 80 % aller Kaufentscheidungen sind emotional begründet,¹⁷ Angebot und Qualität eines Produktes fallen weniger stark ins Gewicht als Aspekte wie Emotion, Individualität und Orientierung an den Wünschen der Kunden.¹⁸ Befindet sich jemand z. B. in einer positiven Stimmung, so beurteilt er ein Produkt oder eine Leistung günstiger.¹⁹ Wenn es gelingt, emotionale Botschaften über alle Sinne zu vermitteln erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass ein Produkt oder Unternehmen mit positiven Vorstellungen verknüpft wird. So „[...] muss jede Marketing-Maßnahme ihre Wirkung zunächst im Gehirn der Kunden entfalten“.²⁰

Die moderne Hirnforschung hat dokumentiert, dass im Kopf des Kunden die Informationen unterschiedlich verarbeitet werden. Die im Gehirn ankommenden Signale werden zuerst implizit verarbeitet und gelangen erst dann ins Bewusstsein: Rein rationale Prozesse im Gehirn gibt es nicht und emotional bedeutsame Botschaften werden signifikant besser gespeichert. Der Weg ins (langfristige) Gedächtnis und damit zu den

13 Dazu gehören „[...] sämtliche Gruppierungen oder Institutionen innerhalb und außerhalb der Organisation, die aufgrund marktlicher oder gesellschaftlicher Ansprüche Erwartungen an eine Organisation richten und entweder selbst oder durch Dritte dazu in der Lage sind, Einfluss auf eine Organisation auszuüben.“ Vgl. Dyllick 1984, zitiert nach Bruhn 2012, S. 193.

14 Vgl. Bruhn 2012, S. 194 f.

15 Gabler Wirtschaftslexikon: Harte und weiche Faktoren. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/569792/harte-und-weiche-faktoren-v7.html>

16 Vgl. Georgy 2011, S. 374.

17 Vgl. Hannich; Rüeger 2011, S. 162.

18 Vgl. Ramge 2011, S. 47.

19 Vgl. Hannich; Rüeger 2011, S. 163.

20 Scheier 2008, S. 305.

Entscheidungsprozessen der Kunden führt folglich über hochemotionale Botschaften.²¹

Die Vorstellung vom sog. *aufgeklärten Verbraucher*, der aufgrund immer stärker über das Internet verfügbarer Informationen jederzeit hochrational handelt, relativiert sich durch moderne Forschungsergebnisse. In diesem Zusammenhang bedeutet auch Kundenzufriedenheit nicht gleich Kundenbindung und erst wenn tiefwirkende Emotion mit ins Spiel kommt, kann durch Begeisterung eine echte Kundenbindung erreicht werden.²² Der Kunde reagiert bei den heutigen Gegebenheiten mit immer mehr Auswahl an Botschaften und Produkten vielfach intuitiv, um sich die Entscheidung zu erleichtern. Daher ist die Emotionalisierung von Marken, Produkten und Unternehmen von Bedeutung.²³ Auch Ball weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass ein zufriedener Kunde noch lange kein loyaler Kunde ist:

Es gibt zwei Ebenen von Loyalität: die rationale Loyalität und die emotionale Loyalität. Während die rationale Loyalität Faktoren wie Produktnutzen, Preis, Rabatte oder Bonuspunkte umfasst, bezieht sich die emotionale Loyalität auf sehr persönliche Faktoren wie Sympathie, Zuneigung, Anerkennung oder Tradition. Rationale Loyalitätskriterien eignen sich heute kaum noch zur Wettbewerbsdifferenzierung. Der kritische Erfolgsfaktor des 21. Jahrhunderts wird deshalb in der emotionalen Loyalität gesehen.²⁴

Event-Marketing gehört in den Bereich des *Below-the-Line-Marketings*, das überwiegend nicht die klassischen Massenmedien nutzt sondern versucht, mit unkonventionellen Kommunikationswegen und -maßnahmen die Zielgruppen direkt und persönlich anzusprechen und den Eindruck einer Werbemaßnahme zu vermeiden.²⁵ Marketing-Events dienen den Unternehmen zur Realisierung ihrer Marketingstrategie und somit zur Darstellung von Unternehmens- bzw. Markenwerten. Marketing-Events haben die Aufgabe den Teilnehmern Erlebnisse anzubieten, die dazu geeignet sind Emotionen auszulösen.²⁶

21 Vgl. Scheier 2008, S. 310 f.

22 Vgl. Kreutzer; Merkle 2008, S. 28 f.

23 Kreutzer; Merkle 2008, S. 46.

24 Ball 2013, S. 110.

25 Gabler Wirtschaftslexikon: Below-the-Line-Kommunikation. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/below-the-line-kommunikation.html>

26 Vgl. Kiel 2005, S. 37. Wünsch beschreibt den Kontext der Begrifflichkeiten: „Ein Event, rückgeführt auf das deutschsprachige Wort ‚Ereignis‘, ist für Menschen ein solches einzig und allein, wenn es emotional besetzt ist. Im Vorbeiströmen der Alltagswelt ergreifen die Personen einzelne Ereignisse, indem sie bewusst werden, vor Augen treten, aufhorchen lassen, berühren. [...] Dieses Aufmerken ist ganz direkt und konkret mit Emotion verbunden, ist von Emotion bedingt. Ohne Emotion, die die Rückkoppelung der Person auf die vorbeiströmende Welt herund darstellt, kein Ereignis. Insofern ist die Verbindung von Event und Emotion eine tautologische.“ Wünsch 2013, S. 159.

3. Theoriefazit und Vorüberlegungen zu Emotion-Marketing durch Events in Bibliotheken

Auch für Bibliotheken hat Marketing immer mehr an Bedeutung gewonnen. Die bibliothekarischen Serviceangebote haben indes mehrheitlich Dienstleistungs- und eher selten Sachleistungscharakter, so dass das Marketing von Bibliotheken vor allem unter den Aspekten des Dienstleistungsmarketing zu betrachten ist. Die weitgehende Immaterialität der Dienstleistungen und die zunehmende Entmaterialisierung der Bibliotheksörtlichkeit sind hierbei große Herausforderungen.²⁷

Zudem fällt Bibliotheksmarketing in den Bereich des Non-Profit-Marketing, da Bibliotheken im öffentlichen Auftrag vor allem sozialen, gesellschaftlichen und bedarfswirtschaftlichen Zielen dienen.²⁸ Außer den Interessen (potenzieller) Bibliothekskunden müssen Bibliotheken darüber hinaus auch die der politischen Gremien, Behörden, Sponsoren, Förderer und anderer Stakeholder berücksichtigen, um Unterstützung und Akzeptanz als wichtige Bildungs- und Kultureinrichtung zu erreichen.

Im Wettbewerb mit kommerziellen und nicht-kommerziellen Informationsdienstleistern ist die Qualität des Service wiederum von herausragender Bedeutung. Hier ist vor allem die Ausstattungspolitik zu nennen.²⁹ Bibliotheksbau und Inneneinrichtung sollten Erkenntnisse des Emotion-Marketing berücksichtigen: Architektur und der Ort Bibliothek spielen eine tragende Rolle.³⁰ Ein konsistentes Markenbild in der Wahrnehmung der Bibliothekskunden wird durch eine stimmige Einrichtung, Designwahl, Farbkonzeption und eine emotional ansprechende Atmosphäre erzeugt.

Die Immaterialität des Angebots *Raum* wird innerhalb der Bibliothekswissenschaft stark thematisiert.³¹ So beschreibt eine neuere empirische Studie die Bedeutung der Bibliothek als „Orte des Selbststudiums“.³² Danach sind bei der Wahl des Lernorts spezifische studienbezogene Anforderungen und daraus resultieren Zwänge bzw. Freiräume, welche die Entscheidung für den Ort des Selbststudiums beeinflussen, maßgeblich.³³ Die

27 Zu Einordnung der Bibliotheksdienstleistungen (immaterieller und materieller Art) und Herausforderungen siehe Georgy; Schade 2012, S. 11-19.

28 Vgl. Georgy; Schade 2012, S. 13 u. S. 29.

29 Vgl. Georgy; Schade 2012, S. 35.

30 Vgl. Georgy 2012, S. 617.

31 So legt z. B. Taubert dar, welche Ideen, Trends zur E-Medien-Präsentation in Bibliotheken genutzt werden, um den Status einer innovativen, modernen Einrichtung zu erlangen. Siehe Taubert 2013.

32 Vogel; Woisch 2013.

33 Als weitere Einflussfaktoren werden die Ausstattung der Hochschule bzw. das Platzangebot genannt, welche zur Entscheidungsfindung bei der Wahl des Orts des Selbststudiums beitragen. Vgl. Vogel; Woisch 2013, S. 60 f.

Chance der Hochschulbibliothek Tuttlingen, bei den Überlegungen der Studierenden die erste Wahl beim Ort des Selbststudiums zu sein, war auch Lotse bei den konzeptionellen Vorüberlegungen zu diesem Event.

Der Besuch in der Bibliothek soll für den Kunden zu einem Erlebnis werden und hier spielt die Verknüpfung mit positiven Emotionen eine entscheidende Rolle. Die Bibliothek als Ort zu inszenieren kann durch Events – vergleichbar mit Verkaufsförderungsaktionen von Unternehmen am *Point of Sale* – erfolgen.³⁴ „Räume werden somit genutzt, den Kunden in seinem Verhalten und seiner emotionalen Wahrnehmung zu beeinflussen. Räume stellen für den Menschen kurzfristige Lebensumgebungen dar, die es gilt, zu inszenieren.“³⁵

Die Hochschulbibliothek Tuttlingen hat mit Emotion-Marketing durch ein Kunst-Event – in Kooperation mit der Jugendkunstschule Zebra³⁶ der Stadt Tuttlingen – die emotionale Bindung ihrer Stakeholder an die Bibliothek gefördert, wie im Folgenden dargelegt wird.

4. Ausgangssituation: Hochschulmodell Tuttlingen und die Hochschulbibliothek

Der Hochschulcampus Tuttlingen³⁷ ist aus den Bedarfen der Wirtschaftszweige des Landkreises an Ingenieuren für Industrielle Medizintechnik und Fertigungstechnik entstanden.³⁸ Im Jahr 2009 wurde mit dem Hochschulcampus Tuttlingen – unter dem Dach der Hochschule Furtwangen³⁹ – in Form des Konzeptes des *Public Private Partnership* (PPP) eine Trägerschaft mit Modellcharakter realisiert, die eine bis dahin neue Form der Kooperation zwischen Hochschule und Wirtschaft darstellt.⁴⁰ Das Konzept beinhaltet – neben der finanziellen Beteiligung – ein Mitspracherecht der Industrie bei

34 „Für Bibliotheken und ihre Marketingstrategie könnte dies bedeuten: ‚Die Bibliothek als Ort sollte in den Augen des Kunden zum ‚Theater der Träume‘ werden genauso wie ein Shopping-center gegenüber der Bibliothek. Der Besuch der Bibliothek muss zum Erlebnis werden, wobei in diesem Kontext das Erlebnis als ein Bündel von positiven Emotionen verstanden werden kann, [...]“. Georgy 2012, S. 615.

35 Georgy 2012, S. 616.

36 Jugendkunstschule Zebra. <http://www.tuttlingen.de/de/Kultur+Tourismus/Jugendkunstschule>

37 Vgl. Hochschulcampus Tuttlingen. <http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/>

38 Der Landkreis Tuttlingen zählt landes- und bundesweit zu einer der wirtschaftsstärksten Regionen. In der Mehrzahl prägen mittelständische Betriebe die Industrielandschaft.

39 Vgl. Hochschule Furtwangen. <http://www.hs-furtwangen.de/>

40 Vgl. Hochschulcampus Tuttlingen: Tuttlinger Hochschulmodell. <http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/campus/tuttlinger-hochschulmodell/>

der Lehre und daraus resultierend eine Präsenz in den Gremien der Fakultät des Hochschulcampus Tuttlingen.⁴¹ Die Idee, dass die ansässige Industrie den Studienabsolventen einen qualifizierten Arbeitsplatz in den Unternehmen der Region bietet, ist Teil des Gesamtkonzeptes. Diese Konstellation bedingt, dass sich die Öffentlichkeit der Stadt und des Landkreises Tuttlingen mit dem Hochschulcampus identifiziert.⁴²

In allen Studiengängen⁴³ am Hochschulcampus Tuttlingen wird ein Blended-Learning-Konzept als Mischung aus Präsenzlehre und computerbasierten Lernformen praktiziert, das sich dadurch auszeichnet, dass alle Lehrinhalte der Vorlesungen den Studierenden in elektronischer Form zugänglich gemacht werden. Das Lernmodell impliziert den Einsatz komplexer Medien und fordert eine enge Zusammenarbeit der Fakultät mit der Hochschulbibliothek: Fest eingebunden in diese Konzeption durch ihr Angebot an webbasiertem Informations- und Wissensmanagement.

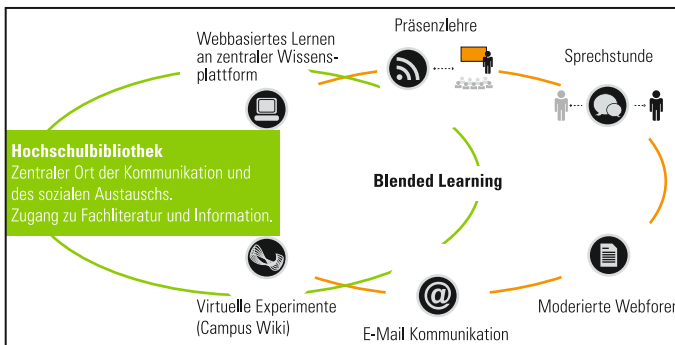


Abb. 1: Rolle der Hochschulbibliothek am Campus Tuttlingen im Rahmen des Blended-Learning-Konzeptes der Hochschule (Quelle / bearbeitet: Pritschow; Anders 2009, S. 24)

41 Über 100 mittelständische medizintechnische und metallverarbeitende Unternehmen der Region haben zusammen mit der Stadt Tuttlingen und dem Landkreis die Gründung des Hochschulcampus initiiert. Gemeinsam tragen sie für einen Zeitraum von zehn Jahren die standortbedingten Kosten mit einem Jahresbetrag bis zu 2,5 Millionen Euro. Vgl. Hochschulcampus Tuttlingen 2009, S. 9. http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/fileadmin/medienpool/hct_festschrift-screen.pdf

42 Vgl. Hochschulcampus Tuttlingen 2009, S. 12.

43 Im Sommersemester 2013 sind am Campus Tuttlingen 416 Studierende immatrikuliert, geplant ist ein Ausbau auf insgesamt 800 Studierende.

Die Bibliothek am Campus Tuttlingen spiegelt dieses virtuelle Lernkonzept in ihrem zurückhaltenden Print-Bestand von 4.000 Medieneinheiten⁴⁴ mit durchschnittlich nur etwa 500 Neuerwerbungen im Jahr wider. Dem dadurch entstehenden Eindruck einer *entmaterialisierten Bibliothek* wird durch ein offenes Raumkonzept begegnet. Die Hochschulbibliothek formuliert ihren Auftrag in diesem Kontext wie folgt: „Die Bibliothek am Hochschulcampus Tuttlingen bietet Professoren, Studierenden und interessierten Nutzern den Zugang zu Fachliteratur. Lernen, planen und diskutieren: Neben einer angenehmen Arbeitsatmosphäre sieht das Raumkonzept einen Ort der Kommunikation und des sozialen Austauschs vor.“⁴⁵



Abb. 2: Die Räume der Hochschulbibliothek Tuttlingen 2009 vor dem „Einzug der Bücher“

5. Das Event, die Botschaft und die Zielsetzung

Das Referat für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit des Hochschulcampus Tuttlingen trat mit dem Bestreben an die Bibliothek heran, die Stadt Tuttlingen, Kooperationspartner der Hochschule, mit geeigneten Ausstellungsräumen zur 25. Jubiläumsfeier der städtischen Jugendkunstschule zu unterstützen. Im Frühjahr 2013 griff die Hochschulbibliothek die Idee gerne auf, sah man doch in diesem Angebot eine Chance, den Event

44 Die Studierenden haben über den Onlinekatalog Zugriff bzw. direkte Bestellmöglichkeit auf den gesamten Print-Bestand der Bibliotheken der Hochschule Furtwangen (insgesamt 65.000 Medieneinheiten am Campus Furtwangen / Schwenningen / Tuttlingen) und Zugriff auf 65.000 E-Books, 24.000 E-Journals und Fachdatenbanken.

45 Bibliothek Campus Tuttlingen. <http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/ausstattung/bibliothek/>

imagefördernd zu nutzen. „Kunst am Campus“ zielte zunächst darauf ab, das Bibliotheksimage zu verbessern, sollte aber auch zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads der gesamten Einrichtung beitragen.

Was führt von der Bibliothek zum Kunst-Event?⁴⁶ Ausgehend von den Rahmenbedingungen und der Notwendigkeit, die bestehenden Kooperationen mit den Geldgebern zu festigen, sollte der Dialog mit den Stakeholdern aktiv unterstützt werden. Die Hochschulbibliothek brachte durch den Event ihre Toleranz und Wertschätzung gegenüber künstlerischer Vielfalt zum Ausdruck und vertiefte den Kooperationsgedanken zwischen den teilnehmenden Partnern. Damit sollte sie sich als wichtiger Partner im Bereich der städtischen Kooperation mit der Hochschule positionieren.

Der Austausch über das Thema Kunst sollte zum Dialog anregen und damit eine Gemeinschaft erzeugen, die Interessen, Erlebnisse und Emotionen miteinander teilt.⁴⁷ Durch die Gestaltung des Raumes Bibliothek mit Druckgraphiken junger Künstler wollte die Hochschulbibliothek ihren Anspruch festigen, Ansprechpartner für die Studierenden zu sein und alternative Lebenswelten außerhalb der „Welt des Wissens“ aufzeigen. Die Initiierung erfolgte gemäß dem didaktischen Anspruch, den der Leiter der Jugendkunstschule folgendermaßen begründete: „Wir möchten die Studierenden fördern, selbstständig Ideen und Ausdruck zu entwickeln und mit einer inneren Balance sensibel neuen Erfahrungen und Entdeckungen zu begegnen.“⁴⁸

Der Event sollte auch dazu dienen, gute Beziehungen zwischen Bibliothekskunden und Mitarbeitern der Bibliothek aufzubauen bzw. diese zu festigen.⁴⁹ Zudem sollte die Chance genutzt werden, über die Presse mit der Öffentlichkeit in Kontakt zu treten, um den Dialog zu fördern.⁵⁰

Ein informatorischer Charakter der Aktion stand nicht im Vordergrund. Durch die von den Vorträgen und Bildern ausgelösten Emotionen ging es der Bibliothek zunächst darum, die Event-Teilnehmer positiv auf den Event-Initiator, die Hochschulbibliothek Tübingen, einzustimmen. Daraus ergibt sich im Idealfall eine „emotionale Aufladung“ der Bibliothek: Der Event-Teilnehmer ordnet die positiven Eigenschaften, die Erlebniswerte

46 Die Verfasser wählen den Anglizismus des *Events*, da es eben nicht um die klassische Veranstaltung einer Ausstellungseröffnung geht, sondern um einen breiter gefassten Begriff einer Veranstaltung, die Technik und Kunst verbindet.

47 Vgl. Georgy 2012, S. 616.

48 Uwe Hähn, Leiter der Jugendkunstschule, anlässlich der Ausstellungseröffnung.

49 Vgl. Bruhn; Meffert 2012, S. 498.

50 Und folgt damit dem Leitbild der Hochschule: „Wir beschreiten neue Wege und entwickeln innovative kundenorientierte Angebote für Unternehmen, Verbände und Absolventen.“ <http://www.hs-furtwangen.de/willkommen/die-hochschule/profil-leitbild.html>

des Events, der Bibliothek zu.⁵¹ Langfristig könnte sich daraus die Chance der Hochschulbibliothek Tuttlingen zu einem dauerhaften positiven Imagetransfer ergeben. In der Tabelle werden anhand von SMART-Kriterien⁵² die Ziele des Projekts „Kunst am Campus“ abgebildet.

| | Merkmal | Beschreibung | Zielsetzung |
|---|--------------|---|--|
| S | Spezifisch | Ziele müssen eindeutig definierbar sein | <ul style="list-style-type: none"> • Imagegewinn • Steigerung Bekanntheitsgrad • Emotionalisierung des Raumes • Organisation / Realisierung der Ausstellungseröffnung und folgender Dauerausstellung |
| M | Messbar | Ziele müssen messbar sein | <ul style="list-style-type: none"> • Bekanntheit und Imagegewinn anhand positiver Rückmeldung Kooperationspartner, Bibliothekskunden, Presse |
| A | Akzeptiert | Ziele müssen von den Empfängern akzeptiert sein | <ul style="list-style-type: none"> • Akzeptanz Kooperationspartner • Akzeptanz Bibliothekskunden • Akzeptanz Öffentlichkeit / Presse |
| R | Realisierbar | Ziele müssen möglich sein | <ul style="list-style-type: none"> • Kosten und Ressourcen |
| T | Terminierbar | Klare Terminvorgabe, bis wann das Ziel erreicht sein muss | <ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte Projekt-Planung mit Gantt-Diagramm • Termin Ausstellungseröffnung • Zeitfenster Dauerausstellung |

Tab. 1: Ziele des Projekts „Kunst am Campus“

51 Vgl. Nufer 2010, S. 98. „Die Voraussetzung (notwendige Bedingung) für das Zustandekommen eines Imagetransfers beim Event-Marketing ist ein einheitlicher Wahrnehmungszusammenhang: Erlebniswerte aus dem Event und Informationen über die Marke müssen vom Rezipienten gleichzeitig aufgenommen werden.“ Nufer 2010, S. 101.

52 Vgl. Wikipedia: SMART. http://de.wikipedia.org/wiki/SMART_%28Projektmanagement%29

6. Die Zielgruppen und Dialoge

Als Zielgruppen wurden gleichberechtigt die Kooperationspartner der Hochschule, die Kunden der Jugendkunstschule der Stadt Tuttlingen, die Bürger der Stadt Tuttlingen, die Mitglieder des Fördervereins der Hochschule sowie Professoren, Mitarbeiter und Studierende des Hochschulcampus ins Auge gefasst.

Den anzusprechenden Zielgruppen nach handelt es sich beim Event „Kunst am Campus“ um eine Mischform eines „geschlossenen Events“ (unternehmensintern) und eines „offenen Events“ (unternehmensextern).⁵³ Bibliotheksintern, da sich der Event an eine vorgegebene und klar definierte Zielgruppe, die Studierenden, Professoren und das Personal der Hochschule sowie die Mitarbeiter der Bibliothek, wendet. Bibliotheksextern, da es sich an die Kooperationspartner der Hochschule, die Kunden der Jugendkunstschule und nachfolgend an die aus dem gesamten Umfeld der Hochschule resultierende Öffentlichkeit richtete.

Auf die Definition einer Kernzielgruppe wurde aufgrund der erwünschten Kommunikationsprozesse zwischen den unterschiedlichen Zielgruppen verzichtet. Die heterogenen Zielgruppen erforderten jedoch einige Vorüberlegungen. Zum einen erschien das Ausstellungsangebot „Kunst am Campus“ nur dann sinnvoll, wenn sich die Inhalte auf gemeinsame Interessensmerkmale beziehen und zum anderen sollte eine emotionale Berührung aller Zielgruppen stattfinden. Mit einer zielgruppengerechten Ansprache der Teilnehmer durch geeignete Multiplikatoren und durch den Einsatz zweckmäßiger Kommunikationsmittel konnte der Tatsache, dass der Event durch den Verzicht der Definition einer Hauptzielgruppe zu unspezifisch sein könnte, aktiv entgegengewirkt werden.

Aus organisatorischen Gründen wurde eine Limitierung der Teilnehmerzahl zur Ausstellungseröffnung erforderlich. Mit einer anteilmäßig gleichberechtigten Auswahl an Gästen aus allen Zielgruppen sollte die Chance genutzt werden, während des Events einen bereichernden Austausch von Personen unterschiedlichster Lebenswelten zu forcieren. Im Rahmen des Konzepts war nach der Ausstellungseröffnung eine Dauerausstellung für die interessierte Öffentlichkeit und alle Bibliothekskunden und damit auch die Integration der Kunstwerke in den (Lern-)Ort Bibliothek vorgesehen.

„Kunst am Campus“ eröffnete der Hochschulbibliothek die Chance, ihre Zielgruppen auf einer neuen emotionalen Ebene ihrer Lebenswelten im Dialog anzusprechen, sich als Bestandteil in deren Gefühls- und Erfahrungswelt zu integrieren, um sich schließlich in ihrem Gedächtnis positiv einzuprägen.⁵⁴

⁵³ Vgl. Bruhn; Meffert 2012, S. 497.

⁵⁴ Vgl. Beck 2006, S. 91.

7. Ankündigung, Werbemaßnahmen und Durchführung

Mit dem Motto „Kunst am Campus“ lehnte sich die Bibliothek sprachlich an die bereits bestehende Reihe „Open Campus“⁵⁵ der Hochschule Tuttlingen an. Eine formale Integration des Events in den Kommunikationsmix der Hochschule erfolgte durch konsequente Verwendung des Corporate Designs⁵⁶ bei der Gestaltung der Kommunikationsmittel. Die Bibliothek wurde für die Adressaten erkennbar als Absender aufgeführt.

Zur Ankündigung von „Kunst am Campus“ wurde die Ausstellung in einem Flyer der städtischen Jugendkunstschule beworben. Das Referat für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit der Hochschule verschickte vorab die Pressemitteilungen.

Drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn wurden die Einladungsschreiben in klassischer Briefform versendet. Neben dem Kollegium des Hochschulcampus Tuttlingen und der Studierendenschaft erhielten das Rektorat, Mitglieder und Sponsoren des Hochschulcampus Tuttlingen Fördervereins sowie weitere Gäste aus der städtischen Kunst- und Kulturszene eine persönliche Einladung.⁵⁷ Am 11. April 2013 wurde in der Bibliothek um 19 Uhr die Ausstellung als Auftakt zum Event „Kunst am Campus“ eröffnet. Sie zeigt insgesamt zehn Exponate ehemaliger Schüler und aktueller Künstler der Jugendkunstschule Tuttlingen. Davon werden im Ausleihbereich der Bibliothek acht Holzschnitte in Schwarz-Weiß-Kontrast und im Lesesaal zwei mehrfarbige Kartondrucke auf Baumwollstoff präsentiert ohne die Bibliotheksräume zu dominieren.

Als Werbemittel für die gesamte Dauer der Ausstellung wurde ein farblich stimmiges Lesezeichen kreiert und in einer Auflage von 2.000 Exemplaren gedruckt, welches das Motiv eines Exponats zeigt.

Zur Anregung des Dialogs zwischen den Event-Teilnehmern wurde die Ausstellung mit einem Impulsvortrag des Dekans der Fakultät zum Thema „Synergien von Technik und Kunst“ eröffnet.⁵⁸ Der Leiter der Jugendkunstschule stellte anschließend die Vita der Künstler und ihre Werke vor.

55 Mit der Veranstaltungsreihe „Open Campus“, die sich mit Vorträgen und Workshops an jedermann richtet, will sich der Hochschulcampus im öffentlichen Leben der Stadt und des Landkreises verankern. Vgl. Hochschulcampus Tuttlingen: Open Campus. <http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/campus-leben/open-campus/>

56 Corporate Design der Hochschule Furtwangen. <https://marke.hs-furtwangen.de/>

57 100 Personen wurden eingeladen. Die Einladungen enthielten einen Link, über den die Gäste ihre Anmeldung bestätigen konnten. 40 Personen hatten zugesagt, am Veranstaltungstermin waren über 80 Gäste anwesend.

58 Professor Dr. Kurt Greinwald, Dekan der Fakultät Industrial Technologies, unterstützte damit das Bestreben, den Dialog zwischen den Kooperationspartnern der Hochschule, den Hochschulangehörigen zu fördern und zu beleben.



Abb. 3: Ausstellungseröffnung „Kunst am Campus“, Bilder lassen Dialoge entstehen

Für den Abend wurde ein Catering organisiert, das durch externe Dienstleister geliefert wurde. Wichtig waren außerdem ein Leitsystem im Haus und die Einhaltung der Verkehrssicherungspflichten im Rahmen der Veranstaltung, beides wurde durch den technischen Dienst der Hochschule gewährleistet.

Die Bibliotheksmitarbeiter waren durch Namensschilder gut erkennbar. Die Kommunikation mit den Event-Teilnehmern fand an diesem Abend auf einer lockeren und vom Bibliotheksalltag gelösten Ebene statt. Das abschließende *Come Together* wurde von den Bibliotheksmitarbeitern genutzt, um sich offen und gesprächsbereit zu zeigen und damit in unkonventioneller Weise in der Wahrnehmung der Gäste zu positionieren.

Die Tabelle stellt den Einsatz der Kommunikationsmittel in ihrer zeitlichen Abfolge dar.

| Zeitpunkt / Aktion | Kommunikationsmittel | Zielgruppe |
|---|---|--|
| <i>Vorankündigung Ausstellung</i> Anfang März 2013 | Flyer Jugendkunstschule | Schüler / Kunstschaffende / Kunden Jugendkunstschule |
| Am Tag vor der Ausstellungseröffnung | Pressemitteilung des Referats Marketing / Öffentlichkeitsarbeit | Öffentlichkeit |
| <i>Einladung zum Event / Ausstellungseröffnung</i> Drei Wochen vor Ausstellungseröffnung, Versand 22. März 2013 / Anmeldung bis 8. April | Persönliche Einladung an festgelegten Teilnehmerkreis An/ -Rückmeldung über webbasiertes Anmeldeformular | Jugendkunstschule Förderverein Hochschule Hochschulangehörige Bibliothekspersonal Regionale Presse |
| <i>Event / Ausstellungseröffnung</i> 11. April 2013 | Dialoge durch Impulsvorträge Präsentation der Graphiken | Jugendkunstschule Förderverein Hochschule Hochschulangehörige Bibliothekspersonal Regionale Presse |
| <i>Nachbereitung Event / Ausstellungseröffnung</i> 12. April 2013 | Pressemitteilung regional Homepage Campus Tuttlingen | Öffentlichkeit Hochschulangehörige |
| <i>Dauerausstellung</i> 11. April bis 31. Okt. 2013 | Lesezeichen | Bibliothekskunden |

Tab. 2: Zeitliche Abfolge der Kommunikationsmittel des Events „Kunst am Campus“⁵⁹

59 Zur Eröffnung der Reihe „Kunst am Campus“ vgl. auch die Homepage Hochschulcampus Tuttlingen. <http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/infocenter/presse/news-detail/article/eroeffnung-der-reihe-kunst-am-campus/>

8. Projektcontrolling und erreichte Ziele

Im Rahmen der Projektsteuerung wurden beim Event „Kunst am Campus“ die Parameter *Leistung (Qualitätsziele)*, *Termine (Zeitziele)* und *Ressourcen (Kosten, Manpower)* betrachtet und im Ablauf des Projekts fortlaufend auf deren Einhaltung geprüft.⁶⁰

Die Termine wurden in der Planungsphase des Projekts gemeinsam mit den Kooperationspartnern festgelegt. Als Meilenstein wurde der Tag der Ausstellungseröffnung fixiert, der mit dem Referat für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit des Hochschulcampus sowie dem Leiter der städtischen Jugendkunstschule abgestimmt und eingehalten wurde.⁶¹

Die Kosten und die Verteilung der Aufgabenpakete (Festlegung aus welchen Ressourcen Budget und Manpower zur Verfügung stehen) wurden gemeinsam mit dem Referat für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit der Hochschule, der Hochschulbibliothek und der Jugendkunstschule im Vorfeld festgelegt, abgestimmt. Zielvorgabe war, die Kosten knapp unter einem vierstelligen Betrag zu halten. Alle Projektbeteiligten haben in Gesprächen zu Beginn der Planungen den Umfang ihrer finanziellen Beteiligung und ihren möglichen Personaleinsatz innerhalb des Events festgelegt. Dabei waren während des Planungsprozesses laufend Korrekturen erforderlich, da einzelne Leistungen im Umfang der innerhalb des Planungsprozesses (im Vorfeld zu optimistisch) vereinbarten Zeit- und Ressourcenziele nicht wie vereinbart erbracht werden konnten.⁶²

Die Hochschulbibliothek am Campus Tuttlingen setzte sich mit diesem Event im Vorfeld konkrete Ziele:

- Imagegewinn im Umfeld der Hochschule und der Öffentlichkeit
- Steigerung ihrer Bekanntheit bzw. ihres Service- / Dienstleistungsangebotes
- Organisation und Durchführung einer erfolgreichen Ausstellungseröffnung, welche zu einer langfristigen Einbindung in das Konzept der Öffentlichkeitsarbeit des Hochschulcampus Tuttlingen führt
- Positionierung der Hochschulbibliothek als zuverlässiger Teamplayer bei ihren Kooperationspartnern bzw. Stakeholdern.

Die Ziele waren nicht vorrangig ökonomisch motiviert, sondern aus den psychologischen Beweggründen entstanden, die Bibliothek emotional erlebbar zu machen und Sympathien zu gewinnen. Wegen der Immaterialität des Parameters Qualität fehlen

⁶⁰ Vgl. Patzak; Rattay 2009, S. 412 f.

⁶¹ Es existierte ein Gantt-Diagramm in Kombination mit einem Projekttagbuch zur Projektplanung.

⁶² Daher wurde beispielsweise für die Ausstellung der Graphiken auf den Kauf von eigenen Bilderrahmen verzichtet und leihweise auf Bilderrahmen der Galerie der Stadt Tuttlingen zurückgegriffen. Aus Termingründen wurde vom vierfarbigen Druck eines Flyers für die Einladungsschreiben abgesehen.

objektive Kriterien zur Leistungsbeurteilung des Events. Im Mittelpunkt standen die Imagepflege und die Erhöhung der Bekanntheit bei den Kooperationspartnern, den Hochschulangehörigen und Studierenden. Durch die Graphiken wurde die Attraktivität des Ortes erhöht und die Bibliothek stärker ins Bewusstsein der Zielgruppen gerückt. Die Ziele wurden erreicht durch die insgesamt zusätzliche Aufmerksamkeit welche die Bibliothek durch den Event erfahren hat.

Festzuhalten ist die positive Berichterstattung der regionalen Tageszeitungen über den Event, die dazu beigetragen haben, die Institution Bibliothek bei externen Zielgruppen bekannt zu machen. „Kunst am Campus“ war ein wichtiger Schritt, um mit allen Stakeholdern auf Augenhöhe zu kommunizieren. Dazu äußerte sich beispielsweise eine Besucherin der Ausstellung gegenüber den Bibliotheksmitarbeitern: „Die Tuttlinger Öffentlichkeit muss hinter der Hochschulbibliothek stehen, nur dann kann sie sich insgesamt als wichtige Institution und als ein Erfolgsmodell präsentieren.“

Kunst lädt zur Kommunikation ein

Eröffnung der Reihe „Kunst am Campus“ / Schüler der Jugendkunstschule „Zebra“ stellen aus

Unter dem Motto „Kunst am Campus“ zeigt die Sammlung „Wie neu“ Bilder junger Schülerinnen und Schüler der Jugendkunstschule Tuttlingen „Zebra“.

Tuttlingen. Kunst schafft Emotionen. Kunst regt die Kreativität an. Kunst lädt zur Kommunikation ein. Die Hochschule Furtwangen eröffnete am Donnerstag die erste Ausstellung am Standort Tuttlingen. Christina Gunzenhauser, stellvertretende Bibliotheksleitung des Hochschulcampus Tuttlingen, initiierte die Ausstellung.

Mit dem Vortrag „Technik und Kunst“ eröffnete Professor Dr. Kurt Greinwald, Dekan der Fakultät Industrial Technologies, die Reihe. Pünktlich zum 25-jährigen Bestehen von „Zebra“ schaffe diese Kooperation wertvolle Synergien zwischen Didaktik und Kunst. „Die Bibliothek ist an sich schon eine, wenn auch recht rationale, Kunstsammlung. Dahingehend, dass in ihr Ingenieurskunst und die Kunst Naturphänomene“ zu erklären, beheimatet sind“, erklärte Professor Greinwald und fuhr fort: „Nicht schmücken höher unsere Bibliothek. Sie sollten per se schon Ort



Professor Dr.-Ing. Kurt Greinwald, Christina Gunzenhauser und Hans-Uwe Hahn zur Eröffnung der Kunstausstellung „Wie neu“ in der Bibliothek des Hochschulcampus Tuttlingen. Foto: Privat

gen“, führt Hans-Uwe Hahn aus. Und dies scheint durchaus zu gelingen. Die Bibliothek als Ort der Kommunikation und des Wissens hat durch die Ausstellung der Jugendkunstschule dazugewonnen. „Das Feedback von unseren Nutzerinnen und Nutzern war bislang durchweg positiv und wir gratulieren „Zebra“ zu ihrem 25-jährigen Bestehen“, gab Initiatorin Christina Gunzenhauser an. „Die Vielseitigkeit und Verschiedenheit der künstlerischen Möglichkeiten einer Jugendkunstschule soll in diesem Jahr gewürdigt werden, wie überhaupt der Zurecht, dass das Schöpferische in viele Berufe hineinreichen kann“, meinte Hans-Uwe Hahn und schloss: „Die Einmaligkeit dieser Ausstellung verdanken wir jungen Leuten und ihrer Zeit an der Jugendkunstschule“.

Interessierten können die Bildreihe vom Montag bis Freitag von 9 bis 18 Uhr in der Bibliothek des Hochschulcampus Tuttlingen besichtigen. www.hfo-campus-tuttlingen.de. Weitere Informationen zu den Bibliotheken der Hochschule Furtwangen unter www.hs-furtwangen.de/bibliothek und zur Jugendkunstschule unter www.tuttlingen.de/kultur-tourismus/jugendkunstschule.

des intellektuellen Gemüses sein und sind es wohl auch. Der bewusste oder unbewusste Betrachter wird sich an den Bildern erfreuen, ich bin sicher, sie heben die Stimmung der Betrachter.“

Hans-Uwe Hahn, künstlerischer Leiter der Jugendkunstschule „Zebra“, zitierte JAP Götzhaber: „Drucken selbst ist das Erlebnis“. Er verwies dabei auf die Herstellungswerte der Exponate. Die Ausstellung „Wie

neu“ zeigt überwiegend Holzschnitte in hohem Kontrast von Schwarz und Weiß, wobei der Leserall mit zwei mehrfarbigen Kartondrucken auf Baumwollstoff bestückt ist. „Ich bin ohne Erwartungen, aber mit einer gewissen Vorstellung an diese Ausstellung herangegangen. Durch das Erleben und das Gesehene soll gewissermaßen ein Austausch stattfinden, vor allem durch junge Menschen, die hier studieren und dies weitertra-

nen“ zeigt überwiegend Holzschnitte in hohem Kontrast von Schwarz und Weiß, wobei der Leserall mit zwei mehrfarbigen Kartondrucken auf Baumwollstoff bestückt ist. „Ich bin ohne Erwartungen, aber mit einer gewissen Vorstellung an diese Ausstellung herangegangen. Durch das Erleben und das Gesehene soll gewissermaßen ein Austausch stattfinden, vor allem durch junge Menschen, die hier studieren und dies weitertra-

Abb. 4: Presseartikel *Südwestpresse* 13. April 2013

9. Fazit

Kunst und Bibliothek haben vieles gemeinsam. [...] Gemeinsam ist ihnen auch, dass beide in ihrer Erscheinungsform von den Veränderungen durch die digitale Entwicklung betroffen sind und in ihren wesentlichen Teilen hartnäckig auf der realen Präsenz beharren, auf Anfassbarkeit und Begehbarkeit.⁶³

Dies beschreibt in welcher Situation sich Bibliotheken, so auch die Hochschulbibliothek Tuttlingen, im Zeitalter des Web und der Digitalisierung befinden. Bibliotheken, die zunehmend „buchlos“ erscheinen, wollen weiterhin ein haptisch begreifbarer Ort mit realem Ambiente sein, in einer Welt, in der das Web „[...] zunehmend für die Tätigkeiten verwendet [wird], welche zuvor im öffentlichen Raum stattgefunden haben (Einkaufen, Unterhaltung, Forschung, etc.)“.⁶⁴ „Kunst am Campus“ setzt in dieser Hinsicht Akzente in einer technisch orientierten Hochschule: Die Bibliothek stellt ihre Räume für eine Ausstellung zur Verfügung und trägt damit zur Wertschätzung der Künstler und ihrer Werke bei. Die Bilder finden eine Öffentlichkeit: Der gelungene Event erzeugt positive Emotionen beim Betrachter der Graphiken und somit Empathie zwischen schöpferisch-technisch orientierten und schöpferisch-künstlerisch tätigen Menschen.

Das Projektfazit fällt positiv aus. Zeitmanagement und Termingenauigkeit konnten gut abgestimmt werden. Allerdings müssen künftig Arbeitsabläufe zwischen den Projektbeteiligten noch besser koordiniert und auch die Erwartungen im Vorfeld präziser kommuniziert werden, um gemeinsam optimale Lösungen zu finden. Schwierig war es, mit den Budget-Beschränkungen umzugehen. Von großer Bedeutung war die gute Zusammenarbeit mit der städtischen Jugendkunstschule und mit dem Referat Marketing und Öffentlichkeitsarbeit der Hochschule. Wichtig war, dass das Bibliotheksteam während des gesamten Projektverlaufs involviert wurde und hinter dem Projekt stand. Ebenso nützlich und inspirierend waren das vorab erworbene Fachwissen und die beratende Begleitung durch Frau Prof. Georgy zur Thematik Emotion-Marketing.

Dennoch bleibt abzuwarten, ob der Event mit den insgesamt positiven Rückmeldungen seitens der Teilnehmer nachhaltig Wirkung zeigt. Es wurde aber deutlich, dass die Bündelung der Interessen der Zielgruppen durch Themen, wie beispielsweise Kunst und Technik, dazu beitragen können, positive Veränderungen im Wahrnehmungsumfeld der Hochschulbibliothek zu erwirken.

Das Projekt zeigt: Emotion-Marketing durch Events bietet Chancen für Hochschulen und deren Bibliotheken. „Kunst am Campus“ war dazu geeignet, im Dialog mit den Zielgruppen auch über die künftige Rolle der Hochschulbibliothek zu reflektieren. Gerade im Kontext einer kleineren Hochschulbibliothek lohnt es sich, mit seinen Zielgruppen nicht nur virtuell sondern auch physisch, *Face to Face*, im Gespräch zu bleiben.

63 Döllgast 2013a, S. 58.

64 Buzinkay 2013, S. 28. Ratgeber für Bibliotheksmarketing. <http://www.buzinkay.net/texte/bib-marketing-ratgeber.pdf>

Christina Gunzenhauser

ist Diplom-Bibliothekarin und Leiterin der Bibliothek am Campus Tuttlingen der Hochschule Furtwangen. Zuvor war sie in der Fachbibliothek Medizin bei Hoffmann-La Roche in Basel und als Produktmanagerin in der Fürstlich Fürstenbergischen Brauerei in Donaueschingen tätig. Seit 2012 studiert sie an der Fachhochschule Köln im berufs begleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft.

Kontakt: christina.gunzenhauser@hs-furtwangen.de

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Rolle der Hochschulbibliothek am Campus Tuttlingen im Rahmen des Blended-Learning-Konzeptes der Hochschule (Quelle / bearbeitet: Pritschow; Anders 2009, S. 24)

Abb. 2: Die Räume der Hochschulbibliothek Tuttlingen 2009 vor dem „Einzug der Bücher“

Abb. 3: Ausstellungseröffnung „Kunst am Campus“, Bilder lassen Dialoge entstehen

Abb. 4: Presseartikel *Südwestpresse* 13. April 2013

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Ziele des Projekts „Kunst am Campus“

Tab. 2: Zeitliche Abfolge der Kommunikationsmittel des Events „Kunst am Campus“

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der Internetdokumente ist der 09.03.2014.

Ball, Rafael 2013: Was von Bibliotheken wirklich bleibt: das Ende eines Monopols; ein Lesebuch. Wiesbaden: Dinges & Frick.

Beck, Silke 2006: Event-Marketing in Bibliotheken. Berlin: BibSpider.

BIX 2013: Der Bibliotheksindex. Ein Sonderheft von b.i.t. online. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH. www.b-i-t-online.de/pdf/BIX2013.pdf

Bruhn, Manfred 2012: Marketing für Nonprofit-Organisationen: Grundlagen – Konzepte - Instrumente. 2., aktual. u. überarb. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.

- Buzinkay, Mark 2007: Ratgeber für Bibliotheksmarketing Praxis. <http://www.buzinkay.net/texte/bib-marketing-ratgeber.pdf>
- Döllgast, Brigitte 2013a: Bibliothek trifft Kunst. In: BIX 2013: Der Bibliotheksindex. S. 56-58. www.b-i-t-online.de/pdf/BIX2013.pdf
- Döllgast, Brigitte 2013b: Über das Wiederentdecken von Fragen – Neue Wege in der Bibliotheksarbeit. In: BuB 65, 2013, H. 6, S. 428-432.
- Events im Zeitalter von Social Media 2013: Stand und Perspektiven der Eventforschung. Zanger, Cornelia (Hrsg.). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Gabler Wirtschaftslexikon: Below-the-Line-Kommunikation. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/81565/below-the-line-kommunikation-v7.html>
- Gabler Wirtschaftslexikon: Harte und weiche Faktoren. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/569792/harte-und-weiche-faktoren-v7.html>
- Georgy, Ursula 2012: Emotionale Nutzenberechnung des Gehirns: Erfolg durch Emotion Marketing. In: Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Georgy, Ursula et al. (Hrsg.). Berlin [u. a.]: De Gruyter Saur, S. 611-625.
- Georgy, Ursula 2011: Kunden wünschen Emotionen. In: Bibliothek. Forschung und Praxis 35, 2011, H. 3, S. 369-376.
- Georgy, Ursula; Schade, Frauke 2012: Marketing für Bibliotheken – Implikationen aus dem Non-Profit- und Dienstleistungsmarketing. In: Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Georgy, Ursula et al. (Hrsg.). Berlin [u. a.]: De Gruyter Saur. S. 7-40.
- Handbuch Eventmanagement 2005: Haase, Frank et al. (Hrsg.). 2., überarb. u. erw. Aufl. München: kopaed.
- Hannich, Frank M.; Rüeger, Brian P. 2011: Weltmeister der Herzen: Warum Sie Kundenbeziehungen gezielt emotional aufladen sollten. In: Zeitschrift Führung + Organisation (ZfO) 80, 2011, H. 3, S. 161-168.
- Hochschule Furtwangen. www.hs-furtwangen.de
- Hochschule Furtwangen. HFU-Marke.de. <http://www.hs-furtwangen.de/willkommen/die-hochschule/zentrale-services/marketing-pr/hfu-markede.html>
- Hochschule Furtwangen. Profil und Leitbild: Leitbild der Hochschule Furtwangen. <http://www.hs-furtwangen.de/willkommen/die-hochschule/profil-leitbild.html>
- Hochschulcampus Tuttlingen. www.hfu-campus-tuttlingen.de Hochschulcampus Tuttlingen: Festschrift zur Eröffnung des Hochschulcampus Tuttlingen Oktober 2009. Hochschulcampus Tuttlingen Förderverein e. V. (Hrsg.)Tuttlingen, 2009. http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/fileadmin/medienpool/hct_festschrift_screen.pdf

- Hochschulcampus Tuttlingen. Tuttlinger Hochschulmodell. <http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/campus/tuttlinger-hochschulmodell/>
- Jochum, Uwe: Die Entmaterialisierung der Bibliotheken. In: MB NRW 43, 1993, H. 3, S. 236-244. <https://www.wuala.com/uwe-jochum/temp/?key=g5eDRRrMUP1N>
- Kiel, Hermann-Josef 2005: Inszenierung von Events: Eventmarketing als modernes Kommunikationsinstrument. In: Handbuch Eventmanagement. Haase, Frank et al. (Hrsg.). 2., überarb. u. erw. Aufl. München: kopaed, S. 35-95.
- Kreutzer, Ralf T.; Merkle, Wolfgang 2008: Die neue Macht des Marketing: Wie Sie Ihr Unternehmen mit Emotion, Innovation und Präzision profilieren. Wiesbaden: Gabler.
- Meffert, Heribert; Bruhn, Manfred 2012: Handbuch Dienstleistungsmarketing: Planung - Umsetzung - Kontrolle. Wiesbaden: Gabler.
- Nufer, Gerd. 2010: Imagetransfer durch Event-Marketing – Grundlagen, Modell, Bedingungen und Konsequenzen. In: Stand und Perspektiven der Eventforschung. Zanger, Cornelia (Hrsg.). Wiesbaden: Gabler, S. 89-107.
- Patzak, Gerold; Rattay, Günter 2009: Projektmanagement: Leitfaden zum Management von Projekten, Projektportfolios, Programmen und projektorientierten Unternehmen. 5. erw. u. aktual. Aufl. Wien: Linde.
- Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing 2012. Georgy, Ursula et al. (Hrsg.). Berlin [u. a.]: De Gruyter Saur.
- Pritschow, Günter; Anders, Peter 2009: Der Hochschulcampus Tuttlingen. In: Hochschulcampus Tuttlingen: Festschrift zur Eröffnung des Hochschulcampus Tuttlingen. Tuttlingen Förderverein e. V. (Hrsg.) Tuttlingen, 2009. S. 22-26. http://www.hfu-campus-tuttlingen.de/fileadmin/medienpool/hct_festschrift_screen.pdf
- Ramge, Thomas 2012: Treudoof war gestern: Noch nie war der Kunde so flüchtig wie heute. Und noch nie hatten Unternehmen so gute Mittel, ihn einzufangen. In: brand eins 2012, H. 5, S. 84-89.
- Scheier, Christian 2008: Neuromarketing: Über den Mehrwert der Hirnforschung für das Marketing. In: Die neue Macht des Marketing: Wie Sie Ihr Unternehmen mit Emotion, Innovation und Präzision profilieren. Kreutzer, Ralf T. et. al. (Hrsg.). Wiesbaden: Gabler, S. 305-322.
- Stadt Tuttlingen. Jugendkunstschule ZEBRA. <http://www.tuttlingen.de/de/Kultur+Tourismus/Jugendkunstschule>
- Taubert, Janin 2013: Absentia in Praesentia?: Zur Präsentation und Vermittlung digitaler Medien im physischen Raum. Wiesbaden: Dinges & Frick.

- Vogel, Bernd; Woisch, Andreas 2013: Orte des Selbststudiums. Eine empirische Studie zur zeitlichen und räumlichen Organisation des Lernens von Studierenden. Hannover: HIS, 2013. http://www.his.de/pdf/pub_fh/fh-201307.pdf
- Wikipedia: SMART. http://de.wikipedia.org/wiki/SMART_%28Projektmanagement%29
- Wünsch, Ulrich 2013: Event und Emotion – Einige Gedanken und Vorschläge zu möglichen Zusammenhängen. In: Events im Zeitalter von Social Media: Stand und Perspektiven der Eventforschung. Zanger, Cornelia (Hrsg.). Wiesbaden: Springer Gabler, S. 157-170.

Strategische Markt- und Zielgruppenanalysen für ein kundengerechtes Dienstleistungsportfolio: das Beispiel ZB MED

Birte Lindstädt

Abstract

Die Kenntnis relevanter Märkte und Zielgruppen wissenschaftlicher Bibliotheken bekommt vor dem Hintergrund zunehmend internetbasierter Serviceangebote in der Informationslandschaft und der sich ändernden Wettbewerbssituation eine immer höhere Bedeutung. Als Teil des strategischen Marketings stellt eine Markt- und Zielgruppenanalyse eine wichtige Voraussetzung für den Prozess der Ziel- und Strategiefindung sowie der Umsetzung von Maßnahmen im operativen Marketing dar.

Der Beitrag zeigt auf, welche organisatorischen und inhaltlichen Punkte eine Bibliothek für die erfolgreiche Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse beachten muss und fasst sie in Form eines Leitfadens zusammen. In diesem Kontext wird auch diskutiert, unter welchen Rahmenbedingungen die Vergabe der Analyse an externe Berater sinnvoll ist.

Knowledge of relevant markets and target groups is of increasing importance for scientific libraries. Growth of web-based services in the information landscape and a developing competitive environment are both key drivers of this increasing importance. Being part of the strategic marketing process, the analysis of markets and target groups is an important condition for strategic target setting and the development of operational marketing activities.

This article deals with the key aspects for a successful execution of a market and target group analysis within a scientific library and summarizes them in form of a standardized guideline. In this context supporting this process with external consultants is a considerable option. The article gives an overview of the pros and cons for this option.

1. Einführung

Die Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse als Grundlage für ein strategisches Konzept einer Bibliothek ist bisher eher selten, obwohl sie die notwendige Basis einer Zieldefinition und Strategiefindung darstellt. Soll sie durchgeführt werden, stellt sich die Frage, wer die Analyse bearbeitet: die eigenen Mitarbeiter oder externe Dienstleister?

Ziel dieses Beitrags ist es darzustellen, welche Kriterien bei der Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse eine Rolle spielen. Dabei werden auch die Rahmenbedingungen für eine externe Vergabe denen für eine interne Bearbeitung gegenübergestellt. Der Fokus liegt hierbei aufgrund des gewählten Fallbeispiels auf wissenschaftlichen Bibliotheken und Spezialbibliotheken. Die Darstellung mündet in einen Leitfaden, der Bibliotheken Anhaltspunkte für die erfolgreiche Durchführung derartiger Untersuchungen geben soll.¹

Die zentralen Aufgaben und Fragestellungen lauten:

- Beobachtung und Beschreibung der Prozesse und Ergebnisse im Fallbeispiel
- Aufzeigen von Lücken zwischen angestrebten Zielen einer Analyse bzw. deren Teilschritten und den tatsächlich erreichten Ergebnissen
- Zusammenfassung der Erkenntnisse zu einem Leitfaden für Bibliotheken zur erfolgreichen Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse
- Aufzeigen der wichtigen Rahmenbedingungen in einer Bibliothek für eine externe Bearbeitung
- Aufzeigen von „Stolpersteinen“ und zu beachtenden Aspekten in der Zusammenarbeit mit externen Gutachtern

Die Kriterien bzw. der Leitfaden werden anhand des Fallbeispiels der ZB MED Leibniz-Informationszentrum Lebenswissenschaften erarbeitet.²

Im Rahmen einer Evaluierung durch die Leibniz-Gemeinschaft im Jahre 2012 wurde der ZB MED der Auftrag erteilt, eine neue Strategie zu entwickeln, die den sich verändernden Kundenbedürfnissen, dem sich wandelnden technologischen Umfeld sowie der verstärkten Ausrichtung auf Forschung Rechnung trägt.³ Die Strategieentwicklung wird im Rahmen eines Gesamtprojekts „Strategie- und Neuausrichtungsprozess ZB MED“ erarbeitet. Eine Markt- und Zielgruppenanalyse soll dabei zusammen mit einer Kundenbefragung und einer GAP-Analyse die Grundlagen für kundenorientierte und innovative Produkte und Dienstleistungen liefern. Darauf folgen die Zieldefinition, die

1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft der FH Köln. Betreuerin war Prof. Ursula Georgy.

2 Im Folgenden: ZB MED.

3 Vgl. Leibniz-Gemeinschaft, Senat 2012, S. 3.

Entwicklung einer Strategie und die Ableitung konkreter Maßnahmen. Parallel läuft ein sogenannter Change-Prozess, der die Neuorganisation der ZB MED beinhaltet. Der Gesamtprozess soll hier jedoch nicht Gegenstand der Betrachtung sein, sondern nur der Teil der Markt- und Zielgruppenanalyse, die im Frühjahr 2013 durchgeführt wurde.

Die ZB MED hat die Erarbeitung der Markt- und Zielgruppenanalyse auf Wunsch der Zuwendungsgeber an ein externes Beratungsunternehmen vergeben. Die Schilderung des Fallbeispiels enthält somit die im Auftrag enthaltenen Schritte von der Ausschreibung über die Auftragsvergabe bis zum Abschluss der Markt- und Zielgruppenanalyse.

Der Darstellung des Fallbeispiels vorgeschaltet sind die Einordnung einer Markt- und Zielgruppenanalyse in den Gesamtprozess des strategischen Marketings sowie eine Gegenüberstellung der Argumente und Rahmenbedingungen für oder gegen eine externe Vergabe. Den Abschluss bildet der eigentliche Leitfaden, der die zu beachtenden Kriterien für die Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse zusammenfasst.

2. Markt- und Zielgruppenanalyse als Grundlage einer Strategiefindung für Bibliotheken

Eine systematische Marktanalyse findet in Bibliotheken bisher selten statt. Dies begründete sich in der Vergangenheit oftmals damit, dass Bibliotheken einen öffentlichen Auftrag haben und nicht gewinnorientiert handeln müssen.⁴

Vor dem Hintergrund der schnellen Verbreitung und Anwendung onlinebasierter Services in der gesamten Informationslandschaft ändert sich jedoch das Wettbewerbsspektrum wissenschaftlicher Bibliotheken. Der potenzielle Nutzer hat eine breite Auswahl kommerzieller und nicht-kommerzieller Suchmöglichkeiten, angefangen bei Google über Google Scholar oder Web of Science hin zu fachspezifischen Suchangeboten wie virtuellen Fachbibliotheken, Datenbanken oder anderen Portalen.

Daher bildet eine Markt- und Zielgruppenanalyse als Teil des strategischen Marketings eine wichtige Grundlage für die kundengerechte Weiterentwicklung einer Bibliothek.

Strategisches Marketing kennzeichnet eine langfristig orientierte Marketingkonzeption eines Unternehmens oder einer Non-Profit-Organisation. Sie ist gekennzeichnet durch die Festlegung der Marketingziele, des grundlegenden Handlungsrahmens in Form von Strategien wie auch die längerfristige Festlegung des Instrumenteneinsatzes (Marketinginstrumente⁵).

4 Vgl. Seidler-de Alwis 2012, S. 156.

5 Vgl. Meffert 2000, S. 14 ff.

Die folgende Abbildung verdeutlicht diesen Prozess:



Abb. 1: Aufbau einer Marketingkonzeption⁶

Die Ziele beantworten die Frage „Wo wollen wir hin?“, die Strategie fixiert den Weg und der Marketingmix legt die Mittel fest, die eingesetzt werden müssen.⁷

Bei der Strategieentwicklung sind wiederum verschiedene Teilstrategien zu bearbeiten, um folgende Fragen zu beantworten:

- Was: Mit welchem Angebot werden welche Märkte bedient?
- Wann: Wann tritt man mit den Angeboten auf den Markt?
- Wie: Wie wird der Markt bearbeitet bzw. stimuliert?
- Wo: Welches Gebiet wird bearbeitet?

Die Marketinginstrumente („Mix“) gliedern sich üblicherweise in die Instrumentalbereiche:

- Produktpolitik (Was wird angeboten?)
- Preispolitik (Wie viel kosten die Angebote?)
- Distributionspolitik (Wie kommen die Angebote zum Kunden?)
- Kommunikationspolitik (Wie wird über die Angebote informiert?)

Die einzelnen Instrumente müssen inhaltlich, quantitativ und zeitlich aufeinander abgestimmt werden, um den optimalen Marketingmix zu erreichen. Hierbei haben die zuvor festgelegten Ziele und Strategien eine wichtige Lenkungsfunktion.⁸

⁶ Vgl. Becker 1990, S. 120.

⁷ Vgl. Becker 1990, S. 120 ff.

⁸ Vgl. Froböse; Kaapke 2000, S. 169-170.

Strategisches Marketing ist als ein Prozess aufzufassen. Der beschriebene Ablauf von Zieldefinition, Strategiefindung und Festlegung der geeigneten Instrumente setzt eine Situationsanalyse voraus, um eine Grundlage für deren Erarbeitung zu haben. Die Situationsanalyse wiederum muss folgende Elemente betrachten:

- Zielgruppen bzw. Nachfrage und deren Bedürfnisse
- Wettbewerb
- Eigene Ausgangsposition

Somit umfasst der zuvor dargestellte Aufbau einer Marketingkonzeption explizit eine Situationsanalyse. Der gesamte Prozess beinhaltet auch die Umsetzung bzw. Implementierung der Maßnahmen, die durch den Marketingmix festgelegt werden, sowie eine Erfolgskontrolle. Somit stellt sich der vollständige Prozess der Planung im strategischen Marketing folgendermaßen dar:

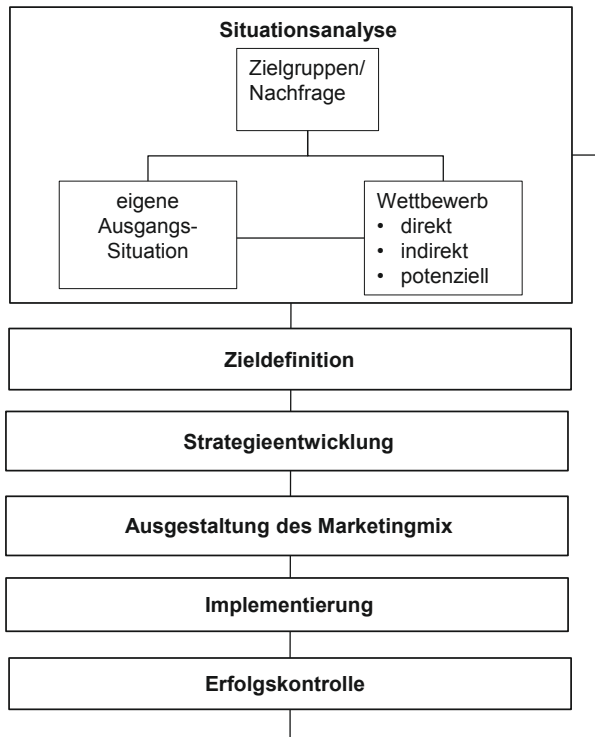


Abb. 2: Prozess der strategischen Marketingplanung⁹

⁹ In Anlehnung an Froböse; Kaapke 2000, S. 27.

Die in der ZB MED durchgeführte Markt- und Zielgruppenanalyse beschäftigt sich im Rahmen der Situationsanalyse mit der Nachfrage und dem Wettbewerb. Dazu wurden zunächst die relevanten Märkte anhand einer Marktsegmentierung definiert. Wettbewerber sind beispielsweise nicht nur andere Bibliotheken im Sinne von direkten Konkurrenten, sondern auch frei zugängliche Suchmaschinen wie Google (indirekte Konkurrenten), so dass sich Bibliotheken auch auf diesem Markt bewegen. Damit einhergehend werden auf der Nutzerseite die relevanten Zielgruppen benannt. Die Verknüpfung von relevanten Märkten und Zielgruppen in Form einer Matrix bildet die Basis für weiterführende Nachfrageanalysen, beispielsweise für qualitative oder quantitative Marktforschung.

Eine Markt- und Zielgruppenanalyse, die auch den bestehenden und potenziellen Wettbewerb mit einbezieht, soll somit herausfinden, wie sich eine Bibliothek aufstellen muss, um eine möglichst hohe Nutzung zu erreichen, sowie zukunftsweisende Antworten auf u. a. folgende Fragen zu geben¹⁰:

- Welche Aufgaben soll die Bibliothek künftig erfüllen?
- Welche Services soll die Bibliothek bereitstellen?
- Wie verhalten sich Informationsanbieter im Wettbewerbsumfeld?
- Wie soll sich die Bibliothek künftig positionieren?

Für das strategische Marketing bleibt festzuhalten, dass erst nach Kenntnis der Märkte und Zielgruppen inklusive deren Ansprüche an die Leistungen einer wissenschaftlichen Bibliothek sowie nach Kenntnis der eigenen Ausgangssituation und der Marktpotenziale, Ziele und Strategie festgelegt werden können.

3. Interne Bearbeitung oder externe Vergabe einer Markt- und Zielgruppenanalyse – Rahmenbedingungen und Argumentationen

Die Notwendigkeit der Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse wurde im vorhergehenden Kapitel bereits dargelegt. Es stellt sich nun die Frage, wie bzw. wer die Durchführung übernehmen soll.

Die Argumente lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Pro **interne** Erarbeitung der Markt- und Zielgruppenanalyse

- Kosteneinsparung
- Weniger Organisationsaufwand durch Wegfall von Abstimmungsprozessen mit den externen Bearbeitern
- Eigene Prozesssteuerung mit weniger Reibungsverlusten

¹⁰ Vgl. Seidler-de Alwis 2012, S. 135.

Pro externe Erarbeitung der Markt- und Zielgruppenanalyse

- Entlastung der Mitarbeiter
- Ggf. Einkauf notwendiger Kompetenz
- Politische Glaubwürdigkeit der Ergebnisse
- Blick von außen
- Neutrale Personen gegenüber den eigenen Mitarbeitern

Benötigt eine Bibliothek, wie es in der ZB MED der Fall ist, eine neutrale Instanz, um Objektivität und Glaubwürdigkeit herzustellen, ist die externe Beratung unabdingbar.

Wichtig bleibt festzuhalten, dass auch die Durchführung durch externe Berater eine enge Begleitung des Prozesses benötigt, um zu abgestimmten und umsetzbaren Ergebnissen zu gelangen.

4. Markt- und Zielgruppenanalyse in der ZB MED als externe Gutachterleistung

Die ZB MED hat sich im Rahmen ihres Gesamtprojekts „Strategie- und Neuausrichtungsprozess ZB MED“, das im Juli 2012 begann und im Dezember 2014 beendet sein soll, entschlossen, für die im Evaluierungsbericht geforderten systematischen, belastbaren und überregionalen Bedarfs-, Nutzungs- und Zielgruppenanalysen¹¹ ein externes Dienstleistungsunternehmen zu beauftragen.

Dies geschah auf Wunsch der Geldgeber, dem Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung des Landes Nordrhein-Westfalen (MIWF) und dem Bundesministerium für Gesundheit (BMG), die auch die Finanzierung komplett übernommen haben.

4.1 Ausschreibung, Auswahlverfahren und Kick-off-Veranstaltung

Die drei ersten Schritte zum Projektstart dienten in erster Linie dem Ziel mit dem (potenziellen) Auftragnehmer zu einem abgestimmten Projektverlauf und dem Angleich der inhaltlichen Ziele zu gelangen. Das heißt hier war es die Aufgabe der ZB MED zu vermitteln, welche Ziele und Erwartungen sie an das Projekt hat und wie sie sich den organisatorischen und zeitlichen Ablauf vorstellt.

11 Vgl. Leibniz-Gemeinschaft 2012, S. 2-4.

4.1.1 Ausschreibungsverfahren

Im Ausschreibungsverfahren waren von Seiten der ZB MED eine Reihe von formalen und inhaltlichen Kriterien zu beachten.

Die wichtigsten formalen Kriterien¹² sind:

1. Sicherstellung der Finanzierung vor Ausschreibung
2. Wahl der Vergabeart¹³
3. Prüfung der eingehenden Angebote, formal (Prüfung der Seriösität des Anbieters beim Bundesfinanzministerium, fristgerechter Eingang etc.) und inhaltlich (Erfüllung der ausgeschriebenen Leistungsmerkmale)
4. Auftragsvergabe

Die ZB MED hat sich für eine beschränkte Ausschreibung mit öffentlichem Teilnehmerwettbewerb auf einer öffentlich zugänglichen Internetplattform entschieden. In diesem Fall sind die in Frage kommenden Anbieter unbekannt und die Bibliothek fordert Bekundungen für die Angebotsabgabe ein. Mindestens drei der Anbieter, die Angebote abgeben möchten, werden dann ausgewählt und zur Abgabe eines Angebots aufgefordert.

Inhaltlich geht es um Informationen, die in der Ausschreibung für die Markt- und Zielgruppenanalyse enthalten sein sollten:¹⁴

Marktanalyse: Genaue Beschreibung des Marktes der „neuen ZB MED“

- Marktdefinition und -abgrenzung, Mitbewerber, Produkte
- Benennung von Alleinstellungsmerkmalen der Mitbewerber im Markt

Zielgruppenanalyse:

- Erhebung von belastbarem Datenmaterial zur aktuellen und perspektivischen Zielgruppendefinition unter Berücksichtigung vorhandener Studien
- Zielgruppendefinition ausgehend von bisherigen Annahmen
- Ausgangssituation verifizieren
- Zielgruppen ausschließen
- Neue potenzielle Zielgruppen erschließen
- Wer sind die relevanten Zielgruppen?
Beispiel: Potenzial von Forschungsmuseen, niedergelassenen Ärzten, Ökotoxikologen, Stallbauern, Pharmaindustrie, Pflanzenschutzindustrie, Patienten, ... ermitteln
- Methodik: Desk Research (Internetrecherche, Kundenrecherche)

12 Vgl. Gärtner 2013.

13 Vgl. Finanzministerium NRW 2011, Kapitel 5.3, §3.

14 Vgl. ZB MED 2012, S. 2 und S. 4.

4.1.2 Auswahlverfahren

Auf die Ausschreibung hin gingen zwei schriftliche Angebote bei der ZB MED ein. Beide potenziellen Auftragnehmer wurden aufgefordert, ihre Angebote nochmals mündlich zu präsentieren, um weitergehende Fragen zu klären, die den Umfang der schriftlichen Leistungsbeschreibung gesprengt hätten.

Beide Angebotspräsentationen fanden an einem Tag in zweistündigen Abstand statt. Das Team der ZB MED zur Auswahl des künftigen Auftragnehmers setzte sich aus dem Direktor, dem Verwaltungsleiter, Vertreterinnen der Marketingabteilung, dem Projektassistenten für das Gesamtstrategieprojekt, der Verfasserin des vorliegenden Artikels und einer Vertreterin des ZB MED-Kuratoriums zusammen.

Mit dieser Zusammensetzung sollte dem Anspruch Genüge getan werden, formale und inhaltliche Kompetenz in der Auswahlgruppe zu haben sowie die Gremien der ZB MED vertreten zu wissen. Die Präsenz nur einer Person aus dem Kuratorium sowie die fehlende Vertretung der Zuwendungsgeber¹⁵ wurden vom Bundesministerium für Gesundheit (BMG) im Nachhinein jedoch als nicht ausreichend kommentiert.

Nach den jeweiligen Angebotspräsentationen wurden den potenziellen Auftragnehmern zuvor formulierte Fragen der ZB MED-Auswahlgruppe gestellt. Es zeigte sich, dass diese Vorbereitung wichtig war, um vollständige Informationen zu erhalten und den Frageprozess zu strukturieren. Selbstverständlich ergaben sich während der Präsentation zusätzliche Fragen, die ebenfalls beantwortet wurden. Neben den Detailfragen zum Angebot war es auch hilfreich allgemeine Fragen zu Trends und Entwicklungen von Bibliotheken bzw. in der Informationslandschaft zu stellen, um einen Eindruck vom Branchenwissen der Anbieter zu erhalten.

Nach Abschluss beider Präsentationen hat die Auswahlgruppe sich über die Vergabe an einen der Anbieter verständigt. Dies geschah anhand der bereits im Angebot quantifizierten Kriterien:

- Qualität des Angebots (50 %)
- Angebotspreis (40 %)
- Erfahrung und Qualifikation des Auftragnehmers (10 %)

Diese drei Kriterien wurden bei der Entscheidung zur Auftragsvergabe spontan durch jeweilige Unterkriterien ergänzt und dann entschieden welcher Anbieter einen Punkt für das Unterkriterium erhält, um daraus eine Gesamtpunktzahl für jeden Anbieter zu berechnen. Aus diesem auf einem Flipchart dokumentierten Vorgehen wurde ein Aktenvermerk formuliert, in dem den Zuwendungsgebern das Ergebnis und das dahinter stehende Verfahren erläutert wurde.

¹⁵ Zuwendungsgeber sind: Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung NRW; Bundesministerium für Gesundheit.

Die Rückmeldung des BMG dazu war ernüchternd, da sowohl die Kriterienauswahl als auch das mathematische Verfahren zur Errechnung der Punktzahl für jeden Anbieter als willkürlich und nicht objektiv angesehen wurde. Daraufhin wurden die Kriterienauswahl und das Punktvergabeverfahren nochmals genauer beschrieben. Der Kriterienkatalog gestaltete sich demnach folgendermaßen:

1. Qualität des Angebotes (50 % = 50 Punkte)

- Personelle Ressourcen
- Qualifikation des eingesetzten Personals
- Repräsentativität der Stichprobe
- Gewinnung von Probanden
- Anpassung der Methode an die Bedürfnisse der ZB MED
- Beantwortung spezieller Fragen anhand eines Fragenkataloges
- Trendwissen technologische Entwicklungen
- Trendwissen Branche
- Erfassung der Marktpotenziale
- Stellenwert von Markt- und Zielgruppenanalyse
- Stellenwert der GAP-Analyse
- Präsentation und eingereichte Unterlagen
- Motivation

2. Preis des Angebotes (40 % = 40 Punkte)

3. Erfahrung und Qualifikation des Auftragnehmers (10 % = 10 Punkte)

Die ZB MED hat sich entschieden, einem Konsortium den Auftrag für die Markt- und Zielgruppenanalyse zu geben, das aus einer kleinen inhabergeführten Unternehmensberatung und einem inhabergeführten Marktforschungsunternehmen besteht. Das Konkurrenzangebot stammte von einer international agierenden Unternehmensberatung. Entscheidend für die Wahl des Konsortiums war, dass die Vertreter stärker auf die individuellen Bedürfnisse der ZB MED eingingen und ein besseres Branchenwissen nachweisen konnten.

4.1.3 Finanzierung der Markt- und Zielgruppenanalyse

Die Finanzierung der Studie durch die Zuwendungsgeber war der ZB MED vor der Ausschreibung mündlich zugesichert worden. Aufgrund interner Prozesse in den Ministerien wurde das Geld jedoch nicht fristgerecht zur Verfügung gestellt, so dass der geplante Projektstart Mitte Januar 2013 nicht eingehalten werden konnte.

Aufgrund des ohnehin engen Zeitplans für die Studie, die ja als Grundlage des Strategieprozesses dienen sollte, vergab die ZB MED aus Eigenmitteln Teilmodule der Studie

an die Auftragnehmer und übernahm damit das wirtschaftliche Risiko.¹⁶

Die Auftragnehmer erklärten sich bereit, den Projektauftritt in Form eines Kick-off ohne schriftlichen Auftrag durchzuführen. Für die weiteren Teilmodule erhielten sie dann den Auftrag der ZB MED.

Die verzögerte Bereitstellung des Geldes durch die Fördergeber führte dazu, dass der Projektstart um rund einen Monat verschoben werden musste. Die Auftragnehmer verkürzten als Entgegenkommen den Bearbeitungszeitraum um ca. zwei Wochen, so dass der Endtermin nur leicht nach hinten geschoben werden musste.

4.1.4 Kick-off-Veranstaltung

Die Kick-off-Veranstaltung diente dazu, den Auftrag an die ausgewählten Gutachter nochmals im Detail zu besprechen und einen detaillierten Projektplan zu erarbeiten.

Inhalte des Kick-off waren:

- Formulierung der Ziele und Wünsche der ZB MED
- Erläuterung des Projektablaufs aus Sicht der Auftragnehmer
- Projektmeilensteine mit Erstellung eines Zeitplans
- Abstimmung über die von der ZB MED zu erbringenden Leistungen

Im Hinblick auf die Formulierung von Zielen und Wünschen der ZB MED war vor allem die Einordnung der Studie in das Gesamtprojekt „Strategie- und Neuausrichtungprozess ZB MED“ von Bedeutung. Hier wurde nochmals betont, dass die Studie einen zentralen Baustein für die Strategieentwicklung bildet und vor allem zwei Punkte berücksichtigen muss, die sich aus dem Evaluierungsbericht des Senats der Leibniz-Gemeinschaft ergeben.

Die ZB MED legt Wert darauf, dass die Strategieentwicklung und die Neuorganisation ihre Zukunftsfähigkeit sichern. Entsprechend soll bei der Durchführung des Projekts darauf geachtet werden, dass die Methoden und Ergebnisse *nachnutzbar* sind, dass ein *Wissenstransfer* stattfindet und dass die Ergebnisse *nachhaltig* sind.

Bei der Strategieentwicklung ist wichtig, dass die neue Gesamtstrategie von der ZB MED und ihren *Mitarbeitenden gelebt und umgesetzt* werden kann. Dafür ist entscheidend, dass die Mitarbeitenden angemessen in den Strategieentwicklungsprozess eingebunden werden und dass die Vorgehensweise und Ergebnisse entsprechend offen und transparent kommuniziert werden. Das bedeutet für die Methodik, *dass die Strategie nicht losgelöst von der ZB MED von externen Experten erarbeitet wird*, sondern dass dies im Austausch mit den Mitarbeitenden der ZB MED geschieht.¹⁷

¹⁶ Vgl. Gärtner 2013.

¹⁷ Vgl. Mumenthaler 2012, S. 2-3.

Auch die Ziele der Gesamtstrategie, die für die Marktstudie relevant sind, wurden nochmals betont:

- Der potenzielle Kundenkreis der ZB MED ist bekannt.
- Die Marktteilnehmer und Potenziale sind bekannt.
- Die Bedürfnisse und Arbeitsweisen der Kunden sind bekannt.
- Die Produkte und ihre Relevanz sind bekannt.
- Die zukunftsfähigen Geschäfts- und Forschungsfelder sind definiert.¹⁸

Darüber hinaus wurde im Rahmen dieses Punktes auch die Bearbeitung des MALIS-Projektes erläutert, so dass die externen Berater darüber informiert waren.

Nachdem die ZB MED ihre Ziele und Wünsche präsentiert hatte, ging es von Seiten der Auftragnehmer darum, ihre Sicht auf die Analyse in Form eines Projektablaufs und der Definition von Meilensteinen darzustellen.

Als Meilensteine der Markt- und Zielgruppenanalyse schlugen die Berater folgende vor:

- Meilenstein 1: Fertigstellung der Marktanalyse (Desktop Research)
- Meilenstein 2: Interviews / Workshop mit Mitarbeitern der ZB MED
- Meilenstein 3 Fertigstellung Markt- und Zielgruppenanalyse

Dabei sollten im Rahmen der Marktanalyse aus Sicht der Gutachter folgende Ergebnisse anhand einer Desktop-Recherche erzielt werden:

- Identifikation der relevanten Märkte auf Basis der grundsätzlichen strategischen Optionen
- Definition dieser Märkte
- Ermittlung des Marktpotenzials
- Definition und Analyse der relevanten Wettbewerber
- Positionierung der bestehenden ZB MED-Angebote in diesen Märkten
- Empfehlung für strategische Optionen

Die Zielgruppenanalyse hatte folgende Inhalte zum Ziel:

- Analyse der internen Daten
- Interviews mit ZB MED-Mitarbeitern zur Ermittlung ihrer Sicht auf die strategischen Optionen
- Durchführung eines Workshops mit Mitarbeitern der ZB MED zur Diskussion der strategischen Optionen und Zielgruppenpotenziale
- Durchführung der Zielgruppenanalysen
- Vorbereitung von Kundenprozessanalysen

In der Zusammenführung beider Analysen sollten folgende Ergebnisse erzielt werden:

- Bewertung der Attraktivität von Märkten und Zielgruppen auf Basis eines Bewertungsrasters
- Zusammenführung der Ergebnisse der Markt- und Zielgruppenanalyse

18 Vgl. Mumenthaler 2012, S. 3.

Diesen Projektzielen stimmte die ZB MED zu. Für die Projektdurchführung wurde dann ein konkreter Zeitplan mit Meilensteinen erstellt.

| Arbeitspaket | Zeitraum / Termin | Beitrag ZB MED |
|---|--|--|
| Desktop Research | 25.02.-03.05.2013 | Stellt vorhandene Studien, interne Statistiken etc. zu Verfügung |
| Ca. 10 persönliche oder telefonische Interviews mit Mitarbeitern der ZB MED | 11.03.-22.03.2013, davon mind. 1 Tag persönliche Präsenz vor Ort | Informationen zur Auswahl der Interviewpartner (z. B. Organigramm), Abstimmung des Interviewleitfadens |
| Eintägiger Workshop mit Mitarbeitern der ZB MED | 15.04. oder 18.04.2013 | Organisatorischer Rahmen (Raum, Catering), Absprache der Agenda |
| Abgabe schriftlicher Bericht | 03.05.2013 | |
| Präsentation der Ergebnis vor dem Kuratorium der ZB MED | 07.05.2013 | Abstimmung der Präsentation im Vorfeld |

Abb. 3: Zeitplan Markt- und Zielgruppenanalyse

Aus dem Zeitplan wird bereits deutlich, dass es ebenfalls wichtig ist, im Vorfeld des Projektstarts die Aufgabenteilung zwischen Auftragnehmer und -geber klarzustellen. Verschiedene Informationen müssen vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Dies betrifft vor allem Informationen und Daten über interne Prozesse und die Mitarbeiter (z. B. Nutzungszahlen von aktuellen Services, Stellenbeschreibungen). Andere Schritte im Projektverlauf bedürfen der Abstimmung. Hierfür sind beim Auftraggeber die verantwortlichen Personen zu benennen.

4.2 Desktop Research

Im Rahmen des Desktop Research ging es vor allem darum vorhandene Daten und Informationen zusammenzutragen, die für die Fragestellungen der Markt- und Zielgruppenanalyse relevant sind. Dazu hat die ZB MED alle bereits vorliegenden relevanten Informationen an den Auftragnehmer gegeben. Dabei handelte es sich überwiegend um Nutzerdaten für die eigenen Services (z. B. die Anfragezahlen der Fachportale, Zahl

der Dokumentlieferungen an verschiedene Zielgruppen) oder vorliegende Studien.

Als Rahmenbedingung wurde dem Auftragnehmer dabei auf den Weg mitgegeben, dass er die Regeln des wissenschaftlichen Arbeitens bei der Darstellung der Rechercheergebnisse beachten soll. Dies wurde sehr zufriedenstellend umgesetzt. Darüber hinaus sollte er darauf achten, vergleichbare Erkenntnisse aus der Recherche zu ziehen. Dies ist nur eingeschränkt gelungen, da insbesondere aus dem angloamerikanischen Raum Studien mit Zahlen vorliegen, die mit der Situation in Deutschland bzw. Mitteleuropa jedoch nicht immer vergleichbar sind.

4.3 Interviews mit Mitarbeitern

Die Interviews mit den Mitarbeitern sollten dem Ziel dienen, deren Sicht auf die relevanten Zielgruppen zu erfragen. Ausgewählt wurden die Interviewpartner vom Auftragnehmer auf der Grundlage des Organigramms der ZB MED und dem Kriterium „Kundenkontakt“, d. h. die Mitarbeiter sollten in irgendeiner Form mit den Kunden und damit den Zielgruppen Kontakt haben. Wichtig war an dieser Stelle, dass die Auswahl durch den Auftragnehmer erfolgte und somit die Neutralität gewahrt blieb.

Vor diesem Hintergrund wurden 14 Interviews mit Personen aus folgenden Bereichen geführt:

- Volltextversorgung / Dokumentlieferung
- Marketing
- Informationskompetenz
- Informationsdienste
- Entwicklung und Betreuung der Fachportale MEDPILOT und GREENPILOT
- Digitales Publizieren
- Bestandsentwicklung
- Ortsleihe

Einige dieser Personen waren in den Prozess des Gesamtprojekts Strategie- und Neuausrichtungsprozess ZB MED auf Führungsebene involviert, andere nicht. Dies war auch nicht das Auswahlkriterium, hatte aber zur Folge, dass Sinn und Zweck des Interviews teilweise ausführlich erläutert werden mussten.

Wichtig war dabei, die Mitarbeiter im Haus hierarchieübergreifend in die Marktstudie und damit in den Gesamtprozess einzubinden, auch wenn dadurch viel Erklärungsbedarf entstand. Zum einen ist das Know-how verschiedener Mitarbeiter an dieser Stelle relevant, zum anderen spielt die Beteiligung für die Akzeptanz und die Umsetzung der Strategie eine wichtige Rolle.

Der Interviewleitfaden, der den Mitarbeitern im Vorfeld zugesendet wurde, hatte folgenden Inhalt:

Leitfaden für die persönlichen und telefonischen Interviews

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen in erster Linie in Bezug auf Ihr Tätigkeitsfeld.

1. Was sind aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen bei der Analyse von Märkten und Zielgruppen?
2. Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Zielgruppen der ZB MED? Welche Zielgruppen sollte die ZB MED in Zukunft stärker bedienen?
3. Welche Bedürfnisse dieser Zielgruppen sind heute wichtig, welche zukünftig?
4. Wie bewerten Sie das bestehende Dienstleistungs- und Produktangebot Ihres Bereiches im Hinblick auf die zukünftigen Bedürfnisse?
5. Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Wettbewerber für die ZB MED in Bezug auf die von Ihnen genannten Zielgruppen und deren Bedürfnisse?
6. Welche weiteren Aspekte sollten wir bei der Untersuchung unbedingt bedenken?¹⁹

An den Interviews nahm die Autorin dieses Beitrags aus zwei Gründen teil:

1. Um die positiven und negativen Reaktionen der Interviewpartner im Sinne des MALIS-Projekts zu verfolgen.
2. Der Auftragnehmer wollte gern eine Person der ZB MED bei den Interviews dabeihaben, die den gesamten Prozess des Projekts Strategie- und Neuausrichtungsprozess ZB MED kannte, um eventuell Rückfragen der Interviewpartner diesbezüglich beantworten zu können.

Zusammenfassend fielen folgende Punkte auf, die bei der Durchführung von Interviews mit Mitarbeitern des eigenen Hauses beachtet werden sollten:

Organisatorisches:

- Die Einladung zu den Interviews sollte rechtzeitig erfolgen. Die angesetzten zehn Tage wurden oftmals als sehr kurzfristig betrachtet.
- Im Vorfeld ist eindeutig zu klären, ob das Interview persönlich oder telefonisch geführt wird.
- Im Vorfeld sollten die Interviewpartner gebeten werden aus ihrer Sicht wichtige Statistiken oder andere Materialien aus ihrem Arbeitsbereich bereitzuhalten.

Auswahl der Interviewpartner:

- Im Nachhinein stellte sich die Frage, ob das Auswahlkriterium „Kundenkontakt“ ausreichend war und nicht eher aus allen sogenannten Programmbereichen und Teams Mitarbeiter hätten befragt werden sollen, um ein um-

¹⁹ Zitat aus dem Leitfaden des externen Beraters

fassendes Bild zu bekommen und eine gleichberechtigte Beteiligung aller Bereiche zu gewährleisten.

- Ggf. hätte dann die Zahl der Interviews erhöht werden müssen.
- Interviews mit Mitarbeitern aus den gleichen Arbeitsgebieten, wenn auch auf unterschiedlichen Hierarchiestufen, sind zu vermeiden. Hier entstanden Doppelungen bei den Antworten.

Auswahl der Fragen:

- Als Einstiegsfrage – „Eisbrecherfrage“ – wäre eine Frage zum eigenen Tätigkeitsbereich hilfreich gewesen, um die Sicherheit des Interviewpartners zu erhöhen und den externen Interviewer besser in Kenntnis darüber zu setzen, mit wem er gerade spricht.
- Die Fragen wurden nicht immer richtig verstanden. Bei der Formulierung ist darauf zu achten, keine abstrakten Fragen zu stellen, zu spezifische Fachbegriffe zu vermeiden und eventuell Beispiele einzufügen. Im konkreten Fall fiel es einigen Mitarbeitern schwer, die notwendige Kundenperspektive einzunehmen.

Klärung der Rahmenbedingungen:

- Den Interviewpartnern sollte bei der Terminierung erklärt werden, in welchem Zusammenhang das Interview stattfinden soll und warum die entsprechende Person ausgewählt wurde.
- Die Anonymität der Antworten sollte vorab, ggf. sogar in schriftlicher Form, zugesichert werden.
- Es sollte erklärt werden, wie die Antworten dokumentiert bzw. weiterverarbeitet werden.

4.4 Interner Workshop mit Mitarbeitern

Als Vertiefung und Fortsetzung der Mitarbeiterinterviews wurden alle 14 Interviewpartner zu einem eintägigen Workshop eingeladen.

Der Workshop verfolgte die Ziele:

- Die von den Beratern entwickelte Untersuchungsmethodik, den Analyseansatz und das konkrete Analysemodell zur Beschreibung der Märkte und Zielgruppen der ZB MED vorzustellen.
- Das vorgestellte Modell zu diskutieren und
- in Arbeitsgruppen eine vertiefende Analyse für drei Teilmärkte zur Ermittlung von Entwicklungspotenzialen durchzuführen.

Der Ablauf des Workshops gliederte sich in vier Abschnitte:

1. Einleitung und Einordnung des Workshops in den Gesamtprozess der Markt- und Zielgruppenanalyse

2. Präsentation der bisher erarbeiteten Ergebnisse von Seiten der Berater, d. h.
 - a. Märkte, Marktsegmentierung, Marktpositionierung, Zielgruppen – der methodische Hintergrund der Marktanalyse
 - b. Präsentation des Marktanalysemodells für die ZB MED: Märkte, Zielgruppen und das Märkte- und Zielgruppenraster als Analyse- und Arbeitsinstrument
3. Arbeit in Arbeitsgruppen: Bearbeitung von Teilmärkten im Hinblick auf die relevanten Zielgruppen, Trends und Positionierungsoptionen der ZB MED
4. Zusammenfassung und Feedback

Unabhängig von den inhaltlichen Ergebnissen des Workshops fielen im Prozess folgende Punkte auf:

- Es ist unbedingt notwendig, einen derartigen Workshop in den Gesamtprozess einzuordnen, in diesem Fall in die Markt- und Zielgruppenanalyse sowie in das Projekt Strategie- und Neuausrichtungsprozess ZB MED.
- Wie bei den Interviews sind Fachbegriffe (z. B. explorative Interviews) oder intern geprägte Begriffe für Schritte im Prozess (z. B. Produktportfolioanalyse) zu vermeiden oder zumindest zu erklären. Da nicht alle Workshopteilnehmer in den gesamten Strategieentwicklungsprozess eingebunden sind, sind die Begriffe nicht geläufig.
- Die Teilnehmer äußerten Bedenken, wie die Ergebnisse des Workshops in den Prozess der Marktstudie einfließen. Hier konnte der externe Berater jedoch glaubwürdig versichern, dass für seine Arbeit die Ergebnisse sehr wichtig sind.
- Positiv hervorzuheben ist die hierarchieübergreifende Zusammensetzung der Workshopgruppe. Hierbei handelte es sich nicht um eine Gruppe, die in dieser Form etabliert war, wie andere Gremien an der ZB MED. Gerade diese neue Zusammensetzung wurde für die Ergebnisfindung und die fruchtbare Zusammenarbeit als sehr wertvoll erachtet.

5. Zusammenfassung der Prozesse und ihre Bewertung – ein Leitfaden

5.1 Relevante Kriterien für die Zusammenarbeit mit externen Beratern

Bevor der Leitfaden anhand der beschriebenen Schritte bzw. Prozesse dargestellt wird, werden die wichtigsten Punkte für die externe Bearbeitung einer Markt- und Zielgruppenanalyse zusammengefasst.²⁰

- Die externe Vergabe einer Markt- und Zielgruppenanalyse kann gegenüber

20 Vgl. Roesner 2013.

Fördergebern, Politik und Öffentlichkeit ein starkes Vertrauen in die Objektivität, Belegbarkeit und Neutralität der gewonnenen Daten und Ergebnisse schaffen. Ist dies für eine Bibliothek von Bedeutung, sollte eine externe Bearbeitung auf jeden Fall in Betracht gezogen werden.

- Eine externe Unterstützung bringt neue Aspekte und Methoden in den Prozess und reichert den Prozess und die Ergebnisse zusätzlich zur Kompetenz des Auftraggebers an.
- Eine detaillierte Vorbereitung der Ausschreibung, die klare Klärung der Aufgabenverteilung zwischen Auftraggeber und -nehmer sowie die größtmögliche Offenheit der Auftraggeber für eine Beratung fördern den Erfolg einer Zusammenarbeit mit externen Gutachtern.
- Sehr wichtig ist die enge Begleitung und Teilnahme des Auftraggebers an den einzelnen Prozessschritten, beispielsweise die Teilnahme an den Mitarbeitergesprächen oder dem internen Workshop. Dies ist zwar sehr zeitaufwändig, zahlt sich aber aus, da die Vertreter des Auftraggebers zusätzliches Wissen aufbauen. Außerdem fällt die Prozesssteuerung leichter, falls es Abweichungen vom Projekt- und Zeitplan geben sollte oder muss.
- Die Bibliotheksleitung sollte über den Prozess stetig informiert sein.
- Ein wesentlicher Punkt ist die Beteiligung der eigenen Mitarbeiter. Zum einen ist die Information der Mitarbeiter über den Prozess wichtig, zum anderen ist relevant, das Wissen der Mitarbeiter für eine Studie zu nutzen. Zwei Möglichkeiten, die im Fallbeispiel ZB MED eingesetzt wurden, sind die Mitarbeiterinterviews und der interne Mitarbeiterworkshop. Darüber hinaus führt die ZB MED sog. Infotage durch, so dass einer dieser halbjährlich stattfindenden Termine für eine Information über die Markt- und Zielgruppenanalyse genutzt werden konnte.

Werden diese Punkte berücksichtigt, insbesondere die beiden letztgenannten, gibt es im Sinne der zuvor genannten Fragestellung nach Lücken zwischen gesetzten Zielen der Analyse und den tatsächlich erreichten Ergebnissen wenig Abweichungen. Dies ist ein wesentliches Ergebnis aus der Betrachtung des Fallbeispiels ZB MED.

5.2 Leitfaden für die Bearbeitung einer Markt- und Zielgruppenanalyse

Der Leitfaden stellt anhand der zuvor geschilderten Prozessschritte in tabellarischer Form das Vorgehen zur Erarbeitung einer Markt- und Zielgruppenanalyse dar. Dabei werden die jeweils relevanten Kriterien, die Zuständigkeiten für die Prozessschritte sowie Bewertungen oder Bemerkungen genannt.

| Prozessschritt | Kriterien | Zuständigkeit | Bewertung / Bemerkung |
|------------------------|---|--------------------------|---|
| Ausschreibung | <ul style="list-style-type: none"> • Beachtung formaler Kriterien • Genaue inhaltliche Definition der Anforderungen | Auftraggeber | <p>Je genauer der Auftrag formuliert wird, desto passgenauer sind die schriftlichen Angebote potenzieller Auftragnehmer. Dabei sind die formalen Kriterien eines Ausschreibungsverfahrens zu beachten. Der Zeitaufwand lohnt, um Aufwand im Auswahlverfahren und im späteren Projektverlauf zu vermeiden.</p> <p>Die Ausschreibungsunterlagen für die Marktstudie der ZB MED sind hierfür ein positives Beispiel.</p> |
| Auswahlverfahren- | <ul style="list-style-type: none"> • Besetzung der Auswahlgruppe mit internen Vertretern (inhaltliche und formale Kompetenz (z. B. Verwaltungsleiter)), Vertretern der externen Gremien (z. B. Beirat) und Vertretern der Zuwendungsgeber, d.h. mit Vertretern aller an der Untersuchung beteiligten Gruppen • Vorbereitung weiterführender Fragen für jedes Angebot • Branchenwissen prüfen • Nachvollziehbares und transparentes Auswahlverfahren anhand von <i>zuvor</i> definierten Kriterien | Auftraggeber | <p>Eine Besetzung der Auswahlgruppe im vorgeschlagenen Sinne ist wichtig, insbesondere wenn eine Studie von Zuwendungsgebern oder anderen Fördergebern finanziert wird.</p> <p>In der Bewertung der Angebote (schriftlich und mündlich) ist unbedingt darauf zu achten, dass <i>vorher</i> ein Bewertungsraster erarbeitet wurde. Ein während des Beurteilungsprozesses spontan erarbeitetes Kriterienraster war im Fall der ZB MED ein Fehler.</p> |
| Finanzierung | <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung der Finanzierung vor Auftragsvergabe • Finanzierungsplan für den Fall der verspäteten Bereitstellung von Fördermitteln | Auftraggeber | <p>Sollte wider Erwarten die Finanzierung zum Zeitpunkt der (zeitlich notwendigen) Auftragsvergabe nicht gesichert sein, muss ein alternativer Finanzierungsplan aufgestellt werden, um den Zeitplan einzuhalten. Im Fall der ZB MED ist die Bibliothek mit Eigenmitteln in Vorleistung getreten.</p> |
| Kick-off-Veranstaltung | <ul style="list-style-type: none"> • Konkrete Ziele und Wünsche des Auftraggebers definieren • Abstimmung des Projektverlaufs und der Aufgabenteilung zwischen Auftraggeber und -nehmer • Erstellung eines Zeitplans • Beitrag des Auftraggebers definieren | Auftraggeber und -nehmer | <p>Beide Seiten sollten sich detailliert auf das erste Treffen vorbereiten, um die wichtige Aufgabenklärung zwischen beiden Parteien und die Aufstellung eines Projekt- und Zeitplans zu ermöglichen.</p> <p>Im Falle der ZB MED führte in erster Linie die gute Vorbereitung auf den Termin zu einem zielorientierten Ergebnis im Sinne eines Projekt- und Zeitplans. Die Auftragnehmer hatten dies lediglich vage vorbereitet.</p> |
| Desktop Research | <ul style="list-style-type: none"> • Relevante Informationen durch den Auftraggeber zur Verfügung stellen • Wissenschaftliche Arbeitsweise fördern | Auftragnehmer | <p>Ein wichtiger Punkt bei dem Baustein Desktop Research ist, dass ein externer Gutachter neue Denkansätze und Methoden in den Prozess einbringt und somit eine gewisse Betriebsblindheit der internen Mitarbeiter vermieden wird.</p> |

| Prozessschritt | Kriterien | Zuständigkeit | Bewertung / Bemerkung |
|--|--|--|---|
| Mitarbeiterinterviews | <ul style="list-style-type: none"> Auswahl der Interviewpartner durch den Auftragnehmer, um Neutralität zu gewährleisten. Organisatorische (z. B. Termin, Art des Interviews, Dokumentation) und inhaltliche Rahmenbedingungen (Warum Auswahl dieser bestimmten Person? Einordnung in Gesamtprojekt?) sind im Vorfeld zu klären. | Auftragnehmer unter Beteiligung des Auftraggebers (Vertreter des Projektteams) | Mitarbeiterinterviews sind eine wichtige Möglichkeit der hierarchieübergreifenden Beteiligung an Analyseprozessen. |
| Workshop mit Mitarbeitern | <ul style="list-style-type: none"> Notwendigkeit der Erklärung für das Stattfinden des Workshops, Einordnung in Gesamtprozess der Markt- und Zielgruppenanalyse Hierarchieübergreifende Zusammensetzung Zusammensetzung unabhängig von existierenden Gremien, d. h. eingespielten Gruppen | Auftragnehmer unter Beteiligung des Auftraggebers (Vertreter des Projektteams) | <p>Ein Workshop ist ebenfalls eine sehr gute Möglichkeit für die Einbindung der Mitarbeiter in Analyse- und Strategieprozesse.</p> <p>Eine hierarchieübergreifende Zusammensetzung der Gruppe und ein Abweichen von existierenden Gruppenstrukturen fördert Querdenken und die Gewinnung neuer Erkenntnisse.</p> |
| Nachhaltiges und übertragbares Analysetool | <ul style="list-style-type: none"> Forderung bei Auftragsvergabe | Auftraggeber (Forderung als Auftragskriterium); Auftragnehmer | Die Erarbeitung eines wieder einsetzbaren Analysetools, wie im Fall der ZB MED das Analyseraster von Märkten und Zielgruppen, stellt einen sehr wichtigen Baustein für eine mögliche Wiederholung einer Markt- und Zielgruppenanalyse dar. Das Tool kann auch anderen Bibliotheken zur Verfügung gestellt werden, so dass eine Vorreiterrolle eingenommen werden kann. Dies ist im Falle einer Zentralbibliothek wie der ZB MED besonders relevant. |

Abb. 4: Leitfaden zur Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse

6. Fazit

Die erfolgreiche Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse ist in erster Linie von der Definition angestrebter Analyseziele, der sorgfältigen Vorbereitung der einzelnen Prozessschritte und ggf. einer engen Begleitung externer Berater abhängig.

Die Frage ob eine Markt- und Zielgruppenanalyse intern oder extern durchgeführt werden soll, ist grundsätzlich nur vor dem Hintergrund der Ziele und Rahmenbedingen der Analyse zu beantworten.

Selbstverständlich spielen die personellen und finanziellen Ressourcen eine wichtige Rolle, aber auch die Notwendigkeit durch die Ergebnisse eine politische Legitimation zu erreichen und damit Neutralität und Objektivität zu gewährleisten.

Ziel der Markt- und Zielgruppenanalyse kann einerseits sein, die Grundlage für eine neue Strategieentwicklung zu bilden. Andererseits kann es auch um eine Korrektur vorhandener Daten über Zielgruppen gehen.

Die ZB MED stellt durch die Ergebnisse der letzten Evaluierung, den politischen Druck und die zur Verfügung gestellten Fördermittel für die Markt- und Zielgruppenanalyse einen Sonderfall dar. Die externe Vergabe der Analyse war hier eine Notwendigkeit.

Für andere Bibliotheken kann es sinnvoll sein, nur Teile einer Analyse extern zu vergeben, z. B. die Durchführung qualitativer Interviews oder die Entwicklung eines Onlinefragebogen.

Birte Lindstädt

studierte Angewandte Wirtschaftsgeographie an der Universität Trier mit Abschluss Diplom im Jahre 1994. Nach langjähriger Tätigkeit in der Wirtschaftsberatung und Marktforschung ist sie seit 2010 als Verbundkoordinatorin des Goportis Leibniz-Bibliotheksverbundes Forschungsinformation tätig. Seit Frühjahr 2012 absolviert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln.

Kontakt: lindstaedt@zbmed.de

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aufbau einer Marketingkonzeption

Abb. 2: Prozess der strategischen Marketingplanung

Abb. 3: Zeitplan Markt- und Zielgruppenanalyse

Abb. 4: Leitfaden zur Durchführung einer Markt- und Zielgruppenanalyse

Literatur- und Quellenverzeichnis

Becker, Jochen 1990: Marketing-Konzeption. 3. Aufl. München: Vahlen.

Bruhns, Manfred 2002: Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis. 6. überarb. Aufl. Wiesbaden: Gabler.

- Finanzministerium NRW 2011: Vergabehandbuch des Landes Nordrhein-Westfalen für die Vergabe von Leistungen nach der Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen (VHB-VOL NRW). Köln.
- Froböse, Michael; Kaapke, Andreas 2000: Marketing – Eine praxisorientierte Einführung mit Fallbeispielen. Frankfurt [u.a.]: Campus.
- Gärtner, Jürgen 2013: Interview zu formalen Kriterien des Ausschreibungs- und Vergabeverfahrens für die Markt- und Zielgruppenanalyse. ZB MED, 17.07.2013.
- Heinold, Erhardt F. 2013 (nicht veröffentlicht): Markt- und Zielgruppenanalyse, Vorstudie zu Märkten und Zielgruppen als Grundlage für die Marktforschung. Hamburg.
- Leibniz-Gemeinschaft, Der Senat, 2012: Stellungnahme zur Deutschen Zentralbibliothek für Medizin (ZB MED) Köln / Bonn. http://www.leibnizgemeinschaft.de/fileadmin/user_upload/downloads/Evaluierung/Senatsstellungnahmen/Senatsstellungnahme-ZB-MED-2012.pdf (19.02.2014).
- Meffert, Heribert; Burmann, Christoph; Kirchgeorg, Manfred 2000: Marketing. Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung. 9. Aufl. Wiesbaden: Gabler.
- Mumenthaler, Rudolf 2012: Strategie- und Neuorganisationprozess ZB MED: Aktualisierter Projektplan. Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur, Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft SII 2012. Chur und Köln.
- Roesner, Elke 2013: mündliches Interview zu Fragestellungen des Projekts, 11.07.13
- Seidler-de Alwis, Ragna 2012: Markt- und Wettbewerbsanalyse für Bibliotheken. In: Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Georgy, Ursula et al. (Hrsg.). Berlin [u.a.]: De Gruyter, S. 135-157.
- ZB MED 2012: Markt- und Zielgruppenanalyse für die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin (ZB MED Medizin, Gesundheit, Ernährung, Umwelt, Agrar), Ausschreibung. Köln.

Bewertung von Bibliotheken in Hochschulrankings

Michael Porzberg

Abstract

Hochschulrankings bilden ein wichtiges Informationsinstrument für Studieninteressierte, Personalverantwortliche und Drittmittelgeber, um in vereinfachter Form die Leistung von Hochschulen durch Rangfolgen miteinander vergleichbar zu machen. Für die Unterhaltsträger bilden solche Rankings zunehmend ein wichtiges Hilfsmittel, um das Erreichen ihrer Effizienz- und Effektivitätsziele im Vergleich zu anderen Hochschulen zu verfolgen. Hochschulbibliotheken haben ein Interesse daran, ihren Beitrag zu Output und Wirkung der Hochschule darzustellen, um für eine gute Ausstattung in Form von Investitionen, Personal- und Sachmitteln zu werben. Daher ist es wichtig, zu wissen, ob und mit welchen Indikatoren in Hochschulrankings bibliothekarische Leistungen gemessen werden. Im MALIS-Projekt wurden deutsche und internationale Rankings typologisch eingeordnet und untersucht. Der Artikel gibt einen zusammenfassenden Überblick für eine Auswahl von Hochschulrankings, die aus bibliothekarischer Sicht besonders relevante Indikatoren enthalten.

University rankings are an important source of information for prospective students, human resources managers and third-party investors. They compare the performance of universities in a simplified format. For funding bodies, such rankings are increasingly important resources when evaluating whether objectives, in terms of efficiency or effectiveness, are being met. University libraries have an interest in demonstrating their contribution to and their impact on their respective university rankings. Such demonstrations promote their demand for adequate investment in facilities, staff and infrastructure. It is therefore important for libraries to know which indicators are used to produce university rankings to measure library service performance. The MALIS project examined and evaluated German and international university rankings systems typologically. This article summarizes the key findings for a number of university rankings that contain indicators specifically relevant for libraries.

1. Eine Typologie für Hochschulrankings

Hochschulen erbringen komplexe Dienstleistungen, bei deren Durchführung viele qualitative Unsicherheiten auftreten, so dass Leistungsmessungen methodisch schwierig sind. Dies begründet die steigende Nachfrage nach Rankings als Informationsinstrument, mit denen versucht wird, durch die Erstellung von Rangfolgen die Komplexität zu reduzieren. Die Art und Weise, wie diese Komplexitätsreduktion vorgenommen wird, also die Methodik der Rankings, bestimmt wiederum die Validität der Ergebnisse.¹

Zum einen sind Hochschulrankings für die Nachfrageseite von Forschung und Lehre, beispielsweise Studieninteressierte, Personalverantwortliche oder Drittmittelgeber, ein interessantes Instrument, um Transparenz herzustellen und Informationsasymmetrien abzubauen. Andererseits sind Rankings aus Sicht der Hochschulleitungen hinsichtlich ihrer Effizienz- und Effektivitätsziele mittlerweile unverzichtbar, denn der Grad der Zielerreichung lässt sich nur über Output- und Wirkungsmessung darstellen.²

Die finanzielle Ausstattung von Hochschulbibliotheken stellt einen nennenswerten Prozentsatz des Gesamtbudgets einer Hochschule dar und Bibliotheken haben ein Interesse daran, ihren Beitrag zur Gesamtleistung der Hochschule darzustellen. Um sich mit den Unterhaltsträgern über die Mittelausstattung der Bibliothek auseinanderzusetzen zu können, können Hochschulrankings ein wertvolles Instrument bieten. Voraussetzung ist, dass die Hochschulrankings bibliothekarische Leistungen explizit berücksichtigen oder eine Korrelation zwischen bibliothekarischen Leistungskennzahlen und den Daten aus Hochschulrankings nachgewiesen werden könnte.³

Im Projekt wird ein möglichst umfassender Überblick über Hochschulrankings angestrebt und die bibliothekarischen Dienstleistungen, sofern sie enthalten sind, werden besonders herausgestellt.⁴ Zur Ergebnisdarstellung werden die verschiedenen Hochschulrankings typologisch eingeordnet und Methoden, Struktur und Kriterien der Rankings nach einem möglichst einheitlichen Schema beschrieben.

Die Organisationen, die solche Hochschulrankings durchführen, sind von ihrer Trägerschaft, Struktur und Zielsetzung sehr heterogen – das Spektrum umfasst staatliche Wissenschaftsorganisationen (z. B. Wissenschaftsrat, DFG, Deutscher Hochschulverband,

1 Vgl. Müller; Dilger 2011, S. 1.

2 Vgl. ebd., S. 2.

3 Der Bibliotheksindex (BIX) wurde zwar von einem Ranking in ein Rating überführt, jedoch enthält die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) zahlreiche Kennzahlen, aus denen sich bibliotheksbezogene Rankings aufbauen ließen.

4 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS) an der FH Köln und wurde von Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach betreut.

Alexander-von-Humboldt-Stiftung), Hochschulen (z. B. Leiden, Shanghai), gemeinnützige Dienstleister (z. B. CHE und HIS), kommerzielle Beratungs- und Forschungsunternehmen (z. B. Trendence, Quacquarelli Symonds) und Zeitschriftenverlage (z.B. Handelsblatt, Times).

| | | Rankingkriterium | | | | |
|---------------------|-------------------|--|--|--|---|------------------------------------|
| | | Studium und Lehre | | Forschung | | |
| | | Evaluation / Befragung | Absolventen | Allgemein | Publikationen / Zitationen | Drittmittel |
| Beobachtungseinheit | Einzelne Personen | | | | Handelsblatt Betriebswirte und Volkswirte Ranking | |
| | Fächer | CHE Hochschulranking und Derivate HIS Studienqualitätsmonitor Karriere Hochschul-ranking | Trendence Absolventenbarometer CHE Alumni-ranking HIS Absolventenbefragung | CHE Vielfältige Exzellenz Forschungsranking Wissenschaftsrat Ranking der AvH CHE Excellent European Graduate Programmes | Handelsblatt Betriebswirte und Volkswirte Ranking | |
| | Hochschulen | Gebührenkompass Universität Hohenheim | | THE(S) World University Ranking QS World University Ranking Shanghai ARWU Ranking | Ranking Web of World Repositories CWTS Leiden Ranking HEEACT Ranking of Scientific Papers | DFG Förderatlas CHE Fundraising |

Tab. 1: Typologie von Hochschulrankings mit Beispielen⁵

Über den Sinn und den Nutzen von Hochschulrankings wird innerhalb der Hochschulen viel diskutiert. Hochschulen fassen die Ergebnisse zusammen, bewerten ihr Abschneiden und strukturieren die Kritikpunkte.⁶ Indikatoren, die bibliothekarische Dienstleistungen erfassen, werden auf dieser Ebene nicht diskutiert. Dennoch haben Bibliotheken ein vitales Interesse, ihren Beitrag zum Unternehmenserfolg der Hochschule darzustellen

5 Vgl. Müller 2013, S. 1.

6 Vgl. RWTH Aachen 2013.

und sollten daher über Zielrichtung, Struktur und die Indikatoren von Hochschulrankings informiert sein.

Für eine Analyse der Hochschulrankings und die Einordnung ihrer Relevanz für die wissenschaftlichen Bibliotheken wäre eine typologische Einordnung hilfreich. Rankings können in den Bereichen Studium und Lehre, Absolventenrankings, Forschungsrankings, Hochschulrankings mit Schwerpunkt Berufsstart und Karrierechancen und Rankings mit Schwerpunkt Hochschule als Unternehmen sowie internationale Hochschulrankings gefunden werden.⁷

Die Struktur, Methoden und Kriterien der Hochschulrankings sind sehr heterogen. Manchmal wird die Hochschule als Ganzes bewertet, manchmal einzelne Fächer. Teils werden Leistungskennzahlen extern erhoben, teils als Selbstauskunft von der Institution geliefert. Manchmal werden Personen befragt, es gibt die unterschiedlichsten Skalen für qualitative Messungen und nicht vergleichbare statistische Modelle. Zielgruppen und Themenfelder überlappen sich zum Teil. Einen Lösungsansatz für eine Typologie von Rankings bietet die Definition von Dilger: „Durch Rankings werden ganz allgemein Beobachtungseinheiten nach einem Kriterium in eine Reihenfolge gebracht.“⁸

Die auf dieser Definition aufgebaute Typologie (siehe Tab. 2) ist nicht überschneidungsfrei. Rankings können sowohl Studium und Lehre als auch Forschung als Rankingkriterium haben. Ebenso gibt es Rankings, die sowohl Hochschulen als auch Wissenschaftsfächer als Beobachtungsgegenstand untersuchen, die Fächerinformationen werden aber nicht veröffentlicht. Bei den Forschungsrankings bietet es sich nach Müller an, Publikationen und Drittmittel als eigenständige Rankingkriterien zu betrachten. Es bleiben allgemeine oder mehrdimensionale Forschungsrankings übrig.

Diese werden zusammen in die Rankingkategorie „Allgemein“ verortet. Eine Verfeinerung der Typologie würde die hier erzielte Übersicht und Gliederungsmöglichkeit in Frage stellen.⁹

7 Vgl. Universität Duisburg-Essen 2013.

8 Dilger 2009, S. 3. Der Abschnitt „Ziele von Rankings“ stellt darüber hinaus sehr anschaulich dar, was bei einem sinnvollen Vergleich zwischen Rankings und der Beurteilung einzelner Rankings zu beachten ist.

9 Einige sehr spezielle Hochschulrankings, die zudem keinen Bibliotheksbezug erkennen lassen, wurden im MALIS-Projekt aus Zeitgründen nicht beschrieben und typologisch eingeordnet: Prognos Karrierestudie (nur 2007), CEWS Hochschulranking nach Gleichstellungsaspekten, BAföG Ämterranking, DHV Ranking zur Berufungskultur, DHV Rektorenranking, UI Green Metric World University Ranking (Nachhaltigkeit), CSIC Ranking Web of World Universities (Präsenz im Internet), Eduniversal University and Business School Ranking (nur Business Schools). Auch hinsichtlich der zahlreichen Rankings zu Studium und Lehre, die von Zeitungen und Zeitschriften durchgeführt werden (*Wirtschaftswoche*, *Spiegel*, *Frankfurter Allgemeine Zeitung* u. v. m.), ist die Untersuchung im Rahmen des MALIS-Projektes aus Zeitgründen nicht vollständig.

| | CHE und Die Zeit: Hochschulranking | CHE Masterranking | CHE Bachelor / Master Praxischeck | HIS Studienqualitätsmonitor | Gebührenkompass Universität Hohenheim | Trendence: Deutscher Hochschulbarometer | CHE Alumniranking |
|---|--|--|---|---|--|---|--|
| Ziel | Qualitative Daten über Hochschulen und Studienbedingungen in einzelnen Fächern. | Einschätzung bezüglich der Ausstattung des zweistufigen Studiensystems. | Ermittlung der berufsqualifizierenden Kompetenzen von Bachelorstudierenden. | Bundesweite Studierendenbefragung zum Thema Studienbedingungen und Lehrqualität. | Ermittlung der Studierenden mit der Verwendung der Studiengeldbeiträge. | Ermittlung von Berufs- und Karriereplanung und der beliebtesten Arbeitgeber. | Rückwirkende Betrachtung der Absolventen auf ihr Studium und ihre Hochschule. |
| Vorgehensmodell | Umfragen bei Professoren, Studierenden und Fakultäten. | Online-Befragung von Masterstudierenden und Lehrenden. | Online-Befragung der Fakultäten aller Fachhochschulen und Universitäten. | Online-Befragung Studierender (30.000 Teilnehmer an 150 Hochschulen in 2008). | Befragung von Studierenden durch Scouts, ab 2011 online. | Online-Befragung angehender Absolventen (Studierende des 2. Studienabschlusses). | Umfrage, schriftlich oder online, unter Absolventen. |
| Indikatoren | Bis zu 34 verschiedene Indikatoren, u.a. Studiensituation, Lehrangebot, Wissenschaftsbezug, Praxisbezug, Berufsbezug, Studienbarkeit, Betreuung, IT-Infrastruktur, Forschungsgelder, Reputation bei Professoren. | 14 Indikatoren: u.a. Studiensituation, Lehrangebot, Wissenschaftsbezug, Praxisbezug, Berufsbezug, Studienbarkeit, Betreuung. | Kompetenzfelder: Methodische Kompetenz, soziale Kompetenz, Praxisbezug. Verschiedene Indikatoren pro Kompetenzfeld. | Organisation und Qualität der Lehre, Betreuung und Beratung, Anforderungen, Zufriedenheit, Studiengeldbeiträge. | Zufriedenheit bei der Verwendung von Studiengeldbeiträgen. Zufriedenheit mit der Informationspolitik der Hochschule. Akzeptanz von Studiengeldbeiträgen. | u.a. Qualität der Lehre, Ausstattung und Service der Hochschule, Praxisbezug und Internationalisierung, Vorbereitung auf das Berufsleben. | Struktur des Studiums, Betreuung, interdisziplinäre Bezüge innerhalb des Lehrangebots, Prüfungsorganisation, Bibliotheksausstattung, Vorbereitung auf das Berufsleben. |
| Indikatoren mit Bibliotheksbezug | Bibliotheksausstattung | Räume und Ausstattung: Bibliotheken, IT-Infrastruktur. | Erwerb von IT- und Medienkompetenzen, Kompetenzen in Informationsgewinnung. | Ausstattungen und Serviceleistungen der Hochschule, darin enthalten: Bibliothek. | Bibliothekseistung | Arbeitsbereich Bibliothek, Qualität und Aktualität der Bibliothek. | Bibliotheksausstattung. |
| Ergebnisdarstellung | Zuordnung zu Spitzen-, Mittel- und Schlussgruppe je Indikator. | Zuordnung zu Spitzen-, Mittel- und Schlussgruppe je Indikator. | Maximal 15 Punkte je Kompetenzfeld. Zuordnung zu Gruppen von null bis drei Sterne. | Werteskala von 1 (= sehr schlecht) bis 5 (= sehr gut) | Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Bildung einer Gesamtnote aus den Einzelnoten. | Zuordnung zu oberem, mittlerem und Schlussdrittel nach einem Notensystem (1 = beste, ..., 10 = schlechteste Note). | Zuordnung zu Spitzen-, Mittel- und Schlussgruppe je Indikator. |
| Untersuchte Fächer | 2012: Biologie, Chemie, Geographie, Informatik, Mathematik, Medizin, Physik, Sport, Zahnmedizin. | Informatik, BWL. | BWL, Wirtschaftsingenieurwesen, Wirtschaftsformatik, Bauingenieurwesen, Elektrotechnik, Maschinenbau. | - | Einzelwertung nach neun Fächergruppen verfügbar. | Wirtschaftswissenschaften, Ingenieurwissenschaften, Informationstechnik, Rechtswissenschaft. | Medizin (2004), Betriebswirtschaftslehre (2005 nur Fachhochschulen, 2008). |
| Frequenz | Alle drei Jahre, je nach Fächergruppe in unterschiedlichen Jahren. | In 2008 versuchsweise für BWL, seit 2010 jährlich für Informatik und BWL im Wechsel. | 2-jährlich entsprechend den Fächergruppen des CHE Hochschulrankings, siehe dort. | Jährlich seit 2007. | Jährlich seit 2007, kein Ergebnis 2012. | Jährlich seit 1999. | - |

Abb. 2: Übersicht über Hochschulrankings mit Bibliotheksbezug

Im Folgenden werden nur diejenigen Rankings vorgestellt, bei denen Indikatoren mit Bibliotheksbezug ausdrücklich benannt sind. Hinsichtlich ihrer typologischen Einordnung handelt es sich dabei um Rankings aus dem Bereich Studium und Lehre, während die Forschungsrankings mehr auf Forschungsoutput und Drittmittel anstatt auf Bibliotheken fokussieren.

2. Hochschulrankings mit Bibliotheksbezug

2.1 CHE und *Die Zeit*: Hochschulranking

Das CHE entstand 1994 durch eine gemeinsame Initiative der Hochschulrektorenkonferenz und der Bertelsmann Stiftung, firmiert als gemeinnützige GmbH und bezeichnet sich als „weisungsfrei und unabhängig“.¹⁰ Die Präsentation der Ergebnisse des CHE-Hochschulrankings erfolgt über die überregionale deutsche Wochenzeitung *Die Zeit*, die in ihrer Onlineausgabe eine nach Fächern sortierte standardisierte Übersicht bereitstellt.¹¹ Registrierte Nutzerinnen und Nutzer können nach eigenen Kriterien individuelle Suchen durchführen.

Für das Hochschulranking und das Forschungsranking hat das CHE ein Methoden-Wiki veröffentlicht, das einen umfassenden Überblick über Vorgehensmodell, Datenerhebung, Indikatoren und Ergebnisdarstellung gibt.¹² Im Hochschulranking werden bibliothekarische Leistungen im Indikator *Bibliotheksausstattung* abgefragt.¹³

| | |
|-----------------------------|---|
| Definition | Studierende bewerten u.a. die Verfügbarkeit der im Studium benötigten Literatur, den Bestand an Büchern und Fachzeitschriften, die Benutzerberatung, die Möglichkeiten zur Literaturrecherche, die Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen in den Bibliotheken sowie die Öffnungs- und Ausleihzeiten. Zusätzlich bewerten die Studierenden der Anglistik / Amerikanistik und Romanistik das Angebot an Primärliteratur in der Zielsprache und Studierende der Geschichte das Angebot an historischen Quellen. |
| Datenherkunft | Befragung der Studierenden. |
| Statistisches Modell | Index aus mehreren Einzelurteilen, Bewertung auf einer Skala von 1 (Sehr gut) bis 6 (sehr schlecht). Gerankt, Mittelwert und Konfidenzintervalle. |

Tab. 3: Indikator Bibliotheksausstattung im CHE Hochschulranking

10 Vgl. Centrum für Hochschulentwicklung 2013a.

11 Vgl. Zeit Online 2013.

12 Vgl. Centrum für Hochschulentwicklung 2013b.

13 Vgl. Centrum für Hochschulentwicklung 2013c.

In zwei Auswertungen hat das CHE 2007 die Indikatoren für Ausstattung bewertet: Einmal allgemein die Ausstattung der Hochschulen aus Sicht der Studierenden im Bundesländervergleich, wovon die Bibliotheken einen Teilbereich abdecken¹⁴, und einmal speziell Universitätsbibliotheken, jedoch eingeschränkt auf die Geisteswissenschaften.¹⁵

Im Ländervergleich wurde für jedes Bundesland ermittelt, wie hoch der Anteil von Spitzenplatzierungen an der Gesamtzahl der Platzierungen des jeweiligen Bundeslandes ist. Die für die Ausstattung relevanten Indikatoren sind: Studentische Arbeitsplätze, Bibliothek, IT-Infrastruktur, Labore und Räume. Hachmeister / Hennings kommen zu dem Ergebnis, dass „die Studierenden in Sachsen-Anhalt, in Thüringen, in Mecklenburg-Vorpommern und in Sachsen die studentischen Arbeitsplätze, die Bibliotheksausstattung und besonders die Labore sehr häufig positiv“ bewerten.¹⁶ Zur Situation in Hamburg fällt auf, dass „bei den studentischen Arbeitsplätzen sowie bei der Bibliothek kaum Spitzenplatzierungen zu finden sind“.¹⁷

In der Auswertung der Rolle der Universitätsbibliotheken konzentriert sich Federkeil auf die Geisteswissenschaften, die er als Fächer darstellt, „in denen das Studium in besonderem Maße auf eine gute Literaturversorgung angewiesen ist. Zu diesen sog. ‚Buchwissenschaften‘ zählen [...] Germanistik, Anglistik / Amerikanistik, Romanistik, Geschichte sowie Erziehungswissenschaften und Psychologie.“¹⁸ Als Einzelaspekte werden betrachtet: Verfügbarkeit der für das Studium benötigten Literatur, Neubeschaffung von Literatur und Aktualität des Bestandes, Zugang zu elektronischen Zeitschriften, Abwicklung von Fernleihbestellungen, Möglichkeiten der Literaturrecherche, Onlinebenutzerservice, Benutzerberatung, Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen in der Bibliothek, Anzahl der Kopiergeräte und Öffnungszeiten. Die Universitätsbibliotheken Konstanz, Bielefeld, Mannheim, Tübingen und Greifswald werden nach Federkeil in nahezu allen oder sogar allen Einzelaspekten sehr gut bewertet. Bei einigen Bibliotheken werden gute Werte bei der Basiskompetenz Verfügbarkeit und Aktualität des Bestandes wahrgenommen, jedoch Unzufriedenheit mit Servicequalität, Öffnungs- oder Ausleihzeiten.¹⁹

Das CHE Hochschulranking wird verschiedentlich von Hochschulen kommentiert und bewertet. Beispielhaft sei die TU München erwähnt, die für eine Reihe von Rankings die Methode und Indikatoren sowie das eigene Abschneiden beschreibt sowie das jeweilige Ranking einer Bewertung unterzieht.²⁰ Unterschiedliche fachspezifische Stich-

14 Vgl. Hachmeister; Hennings 2007.

15 Vgl. Federkeil 2007.

16 Hachmeister; Hennings 2007, S. 8.

17 Ebd., S. 9.

18 Federkeil 2007, S. 4. Die Einordnung der Psychologie als „Buchwissenschaft“ wird von Fachwissenschaftlern durchaus bestritten. Hierzu siehe: Buchner 2012.

19 Vgl. Federkeil 2007, S. 17:

20 Vgl. Neumeier; Trapp 2009. Andere Universitäten veröffentlichen ebenfalls detaillierte Rankingberichte.

probengrößen werfen die Frage nach der Repräsentativität auf. Auch werden Zweifel an der Angemessenheit und Operationalisierung mancher Indikatoren geäußert: „Ob etwa die Existenz eines umfassenden E-Learning-Angebots einen validen Indikator für die Qualität der Ausstattung darstellt, ist fraglich.“ Bei den Indikatoren für Ausstattung vermengen sich nach Auffassung von Neumeier / Trapp beispielsweise subjektive Bewertung zur Qualität der Arbeitsplätze mit objektiven Ausstattungsparametern. Zudem deckten die bibliometrischen Analysen primär den quantitativen Publikationsoutput in Fachzeitschriften ab, vernachlässigen aber die Qualität der Buchveröffentlichungen. Die Liste der Vorbehalte ist erheblich länger als die hier aufgezählten Punkte.²¹

Die Deutsche Gesellschaft für Soziologie äußert erhebliche fachliche Bedenken gegen das CHE Hochschulranking²² und kommt zu dem Ergebnis, „dass diese Evaluation grundlegenden Qualitätsanforderungen der empirischen Sozialforschung nicht entspricht“²³.

2.2 CHE Masterranking

Das CHE Masterranking ist als Erweiterung des CHE Hochschulrankings um Urteile von Masterstudierenden zu sehen und wird vom CHE als eigenständige Studie verstanden.²⁴ Das CHE Masterranking gibt einen Überblick, wie die zweistufige Studienstruktur sowohl bei den Studierenden als auch bei den Hochschullehrenden angenommen wird und mit welchen Intentionen ein Masterstudium aufgenommen wird.

Hinsichtlich des Indikators Bibliothek wurden sechs Indikatoren abgefragt: Verfügbarkeit benötigter Literatur, Aktualität des Bestandes, Zugang zu elektronischen Zeitschriften, Benutzer(innen)beratung, Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen, Öffnungs- und Ausleihzeiten. Die Bibliotheken werden insgesamt positiv beurteilt, lediglich die Verfügbarkeit von Lernarbeitsplätzen wird – vor allem in den Universitätsbibliotheken – zuweilen kritisch gesehen.²⁵

2.3 CHE Bachelor / Master Praxischeck

Der CHE Bachelor / Master Praxischeck entstand vor dem Hintergrund des Umdenkens im Zuge des Bologna-Prozesses, in dessen Folge der Fokus verstärkt auf die Beschäfti-

21 Vgl. ebd., S. 10-11.

22 Vgl. DGS Deutsche Gesellschaft für Soziologie 2012.

23 Ebd., S. 6.

24 Vgl. Ansmann; Roessler 2012, S. 4.

25 Vgl. ebd., S. 20.

gungsbefähigung von Absolventen gelegt wurde und folglich neue Kompetenzen ihren Eingang in Studiengänge und Curricula fanden. Der Praxischeck bewertet als Teilaspekte von Beschäftigungsbefähigung die Vermittlung methodischer Kompetenzen, die Vermittlung sozialer Kompetenzen und die Praxisorientierung der Studiengänge; aus diesen drei Dimensionen wird gleichgewichtig ein Gesamtrating errechnet.²⁶

Im Feld der methodischen Kompetenzen werden Pflichtmodule für die Themenbereiche IT-Kompetenz, Informationsgewinnung und -recherche, Projekt- und Zeitmanagement und Planspiele gewertet. Je Themenbereich kann ein Punkt erreicht werden, ein weiterer für die Vergabe von jeweils mehr als sechs (Master: mehr als vier) Credit Points, insgesamt also bis zu acht Punkte.²⁷ Hier tritt also das bibliothekarische Feld der Informationsdienstleistungen, speziell die Vermittlung von Informationskompetenz in Erscheinung, und die Hochschule gewinnt einen Vorteil im Ranking, wenn sie Lehrveranstaltungen der Bibliothek zu Informationsgewinnung und -recherche in Form von Pflichtmodulen in ihrem Curriculum verankert.

Der CHE Bachelor / Master Praxischeck enthält eine Mischung aus operationalen Bewertungskriterien, bei denen Credit Points gezählt werden können, und klassischen quantitativen Indikatoren. Da vorab gewisse Mindestkriterien definiert werden, entsteht kein Ranking. Auch sind die Gruppengrößen des Ratings nicht durch das Verfahren festgelegt, im Extremfall könnten alle teilnehmenden Hochschulen die höchste Gruppe erreichen. Das CHE kommt zu dem Schluss, dass aus den hochschulbezogenen Ergebnissen auch Schlussfolgerungen auf die Leistungsfähigkeit des Hochschulsystems insgesamt gezogen werden können.²⁸

2.4 HIS Studienqualitätsmonitor

Die Hochschul-Informationen-System GmbH (HIS) geht zurück auf eine Initiative der Stiftung Volkswagenwerk, die 1969 einen gemeinnützigen Dienstleister der Hochschulen gründete. Seit 1976 sind Bund und Länder die Träger der HIS, der Bund hält ein Drittel, die Länder zwei Drittel des Gesellschaftskapitals.²⁹ Der Studienqualitätsmonitor wird vom Institut für Hochschulforschung der HIS und der AG Hochschulforschung der Universität Konstanz durchgeführt.³⁰

Hinsichtlich Ausstattungen und Serviceleistungen kommen im HIS Studienqualitätsmonitor Fragestellungen nach bibliothekarischen Dienstleistungen ins Spiel: Angebote

26 Vgl. Federkeil 2012, S. 4.

27 Vgl. Centrum für Hochschulentwicklung 2013d.

28 Vgl. Federkeil 2012, S. 5.

29 Vgl. Hochschul-Informationen-System GmbH 2013a.

30 Vgl. Vöttiner; Woisch 2012, S. XI.

zum Erlernen wissenschaftlichen Arbeitens, Öffnungszeiten der Bibliothek, Verfügbarkeit von Fachliteratur, Verfügbarkeit von Räumen für eigenständiges Lernen (z. B. für Lerngruppen, zum Lesen und Lernen).³¹

Im Berichtsjahr 2010 kommt die HIS im Studienqualitätsmonitor zu dem Fazit, dass 45 % der Studierenden an Fachhochschulen und 49 % der Studierenden an Universitäten mit der Verfügbarkeit von Lern- und Arbeitsräumen „äußerst unzufrieden“ sind,³² was einen deutlichen Hinweis auch an die Entwicklungsplanung der wissenschaftlichen Bibliotheken darstellt. Für den eigentlichen Bibliotheksbereich konstatiert der Studienqualitätsmonitor: „Mit den Öffnungszeiten der Bibliothek sind 79 % und mit der Verfügbarkeit von Fachliteratur 61 % der Universitätsstudierenden (sehr) zufrieden. Die entsprechenden Zufriedenheitsanteile an Fachhochschulen betragen 72 % und 56 %.“³³

Mit einer Korrelationsanalyse ging die HIS der Frage nach, wie die Gesamtzufriedenheit und die Zufriedenheit mit einzelnen Parametern der sachlich-räumlichen Ausstattung, wozu auch der Bibliotheksbereich zählt, korrelieren. Anlass für diese Untersuchung war der Umstand, dass Einzelaspekte, die nur von Universitätsstudierenden vergleichsweise negativ bewertet wurden, besonders stark in die Gesamteinschätzung eingeflossen waren. Erfreulicherweise ergaben sich für den Bibliotheksbereich die niedrigsten Korrelationswerte (Öffnungszeiten der Bibliothek 0,28 und Verfügbarkeit von Fachliteratur 0,32). Die HIS kommt zu dem Schluss, dass vor allem negative Bewertungen des Zustandes von Veranstaltungsräumen und Laboren (Korrelationskoeffizienten > 0,60) mit einem negativen Gesamturteil der Studierenden korrelieren.³⁴

Die HIS veröffentlicht das Gesamtergebnis, die Hochschulen erhalten einen Tabellenband mit ihren individuellen Ergebnissen. Zusätzlich bietet die HIS nach eigenen Angaben auch Sonderberichte auf Fächerebene und Randauswertungen, so dass eine typologische Zuordnung des HIS Studienqualitätsmonitors zur Beobachtungseinheit auf Fachbereichsebene sinnvoll ist.³⁵

2.5 Universität Hohenheim: Gebührenkompass

Das Institut für Marketing und Management der Universität Hohenheim betreut den Gebührenkompass. Erforscht wird die Einstellung von Studierenden an Hochschulen, die Studiengebühren erheben. Vergleiche zwischen Hochschulen in Bundesländern, die Studiengebühren erst noch planen, sie eingeführt oder bereits wieder abgeschafft

31 Vgl. Randauszählung Studienqualitätsmonitor 2010.

32 Vgl. Vöttner; Woisch 2012, S. 43.

33 Ebd., S. 44.

34 Vgl. ebd., S. 46.

35 Vgl. Hochschul-Informationssystem GmbH 2013b.

haben, liefern weitere interessante Ergebnisse. Beobachtungseinheit des Rankings sind Hochschulen, differenziertere Ergebnisse nach Fächergruppen sind offenbar verfügbar, aber nur den teilnehmenden Hochschulen zugänglich.³⁶

Bemerkenswert am Gebührenkompass ist, dass mit dem Indikator „Verwendung für Verbesserung der Bibliotheksleistungen“ ein Indikator aus dem Bibliotheksbereich einfließt. Dieser ist jedoch nur mit 3 % gewichtet und es bleibt unklar, wie er definiert ist.³⁷ Bei der Beurteilung der Qualität des Studiums fließt ein Indikator „Qualität der Serviceleistungen der zentralen Einrichtungen“ mit einem Gewicht von 12 % ein; je nach Organisation der Hochschule kann eine Bibliothek zentrale Einrichtung sein, etwa in Nordrhein-Westfalen nach dem dortigen Hochschulgesetz.³⁸

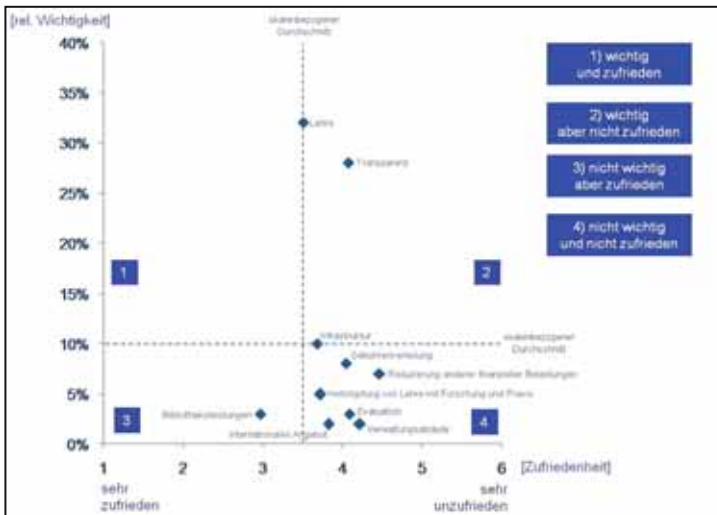


Abb. 1: Zufriedenheit und Wichtigkeit von Indikatoren für die Gesamtzufriedenheit im Gebührenkompass der Universität Hohenheim³⁹

Im Gebührenkompass wird die Zufriedenheit mit der Wichtigkeit in Beziehung gesetzt. Als einziger von insgesamt zehn Indikatoren erreicht die Zufriedenheit mit den Bibliotheksleistungen einen überdurchschnittlichen und dabei den höchsten Wert. Zugleich wird den Bibliotheksleistungen jedoch eine unterdurchschnittliche Wichtigkeit beigegeben (siehe Abb. 1).

36 Vgl. Universität Hohenheim 2011.

37 Vgl. Universität Hohenheim 2013a.

38 Vgl. Universität Hohenheim 2013b.

39 Vgl. Universität Hohenheim 2013c.

2.6 Trendence: Deutsches Absolventenbarometer

Das Trendence Institut bezeichnet sich als führendes europäisches Beratungsunternehmen für Employer Branding, Personalmarketing und Recruiting. Zielgruppe der Studien sind Personalabteilungen von Unternehmen, aber auch Hochschulen, die anhand der Studienergebnisse in ihrer Entwicklungsplanung unterstützt werden.⁴⁰

Das Unternehmen veröffentlicht das Feedback über die Hochschulen nicht. Jede Hochschule, die sich als Partner an der Studie beteiligt, erhält einen eigenen Bericht,⁴¹ darüber hinaus werden die Studienergebnisse kommerziell vermarktet. Aus Veröffentlichungen, beispielsweise der Hochschule Esslingen, über ihr Abschneiden im Absolventenbarometer kann geschlossen werden, dass es sich bei „Qualität und Aktualität der Bibliothek“ um einen pauschal in dieser Form erhobenen Indikator handelt und dass er sich nicht aus mehreren Unterpunkten oder Detailfragen zusammensetzt.⁴²

Unter Personalverantwortlichen wird mit Verweis auf eine Studie der Personalberatung Kienbaum kritisiert, dass Absolventenrankings kaum für die Kommunikation mit künftigen Berufseinsteigern taugen.⁴³ Für die Hochschulen stellt sich die Frage, welche zusätzlichen Erkenntnisse sie gegenüber dem CHE Hochschulranking und internen Evaluationen gewinnen.

2.7 CHE Alumniranking

Das CHE hat im Rahmen seines Hochschulrankings 2002 ein Pilotprojekt mit der Zielgruppe der Alumni gestartet, bei dem sich die besondere Schwierigkeit zeigte, dass die Hochschulen i. d. R. über keinen flächendeckenden Zugang zu Absolventenadressen verfügten. Im Folgejahr konnte über die Mitgliederlisten von Landesärztekammern ein besserer Zugang zur Zielgruppe im Fach Medizin gefunden werden.⁴⁴ Die Stichprobe für die Befragung im Fach Betriebswirtschaftslehre 2008 hatte eine Größe von ca. 5.800 Absolventen,⁴⁵ Leistungen der Bibliotheken wurden bezüglich Ausstattung, Bestand und Service bewertet.

40 Vgl. Trendence Institut GmbH 2013a.

41 Vgl. Trendence Institut GmbH 2013b, S. 2.

42 Vgl. Hochschule Esslingen 2011.

43 Vgl. Dr. Schmidt & Partner Personalberatung 2009.

44 Vgl. ebd., S. 7-8.

45 Vgl. ebd., S. 9.

3. Zusammenfassung und Fazit

Hochschulrankings können typologisch anhand ihrer Rankingkriterien unterteilt werden. Indikatoren mit Bibliotheksbezug lassen sich in der Kategorie Studium und Lehre finden, bei Forschungsrankings sind solche Indikatoren hingegen nicht vorhanden. Methodisch basieren die hier untersuchten Hochschulrankings auf der Evaluation und Befragung von Studierenden und Absolventen. Das CHE liefert mit dem Hochschulranking und dessen zahlreichen Einzelauswertungen und Derivaten den größten Anteil an Information und Daten.

Die bibliotheksfachlich relevanten Indikatoren konzentrieren sich bei allen untersuchten Hochschulrankings sehr stark auf die Angebotsseite der Bibliotheken: Daten zur Bibliotheksausstattung, Räumen und IT-Infrastruktur werden häufig erhoben. Hinzu kommen vereinzelt Indikatoren, die in meist sehr allgemeiner Form auch Serviceleistungen, Qualität und Aktualität der Bibliothek berücksichtigen. Wesentlich seltener wird hingegen die Seite der Nutzung betrachtet: Bibliotheksbesuche, Ausleihzahlen, die Nutzung elektronischer Angebote u. v. m. werden nicht erhoben. Lediglich in einem Fall fällt der Erwerb von IT- und Medienkompetenzen als Indikator auf. Über Angebot und Nutzung hinausgehende Leistungs- und Zieldimensionen einer Bibliothek, etwa die Messung von Indikatoren zu Effizienz oder Entwicklung, werden in Hochschulrankings nicht repräsentiert.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Hochschulrankings seitens der Hochschulleitungen intensiv diskutiert und genutzt werden, obwohl manche Fachvereinigung methodische Mängel kritisiert und Studierendenvertretungen monieren, dass Rankings einen Wettbewerb schüren, der im Bereich der Bildung nichts zu suchen habe. Trotz dieser durchaus berechtigten Kritik sollten Bibliotheken ein hohes Interesse daran haben, dass für sie relevante Indikatoren in den Hochschulrankings ausreichend berücksichtigt werden. Denn die Unterhaltsträger investieren fast durchweg mit substantiellen Geldbeträgen kontinuierlich in die Mittelausstattung ihrer Bibliotheken, um eine möglichst wirkungsvolle Literatur- und Informationsversorgung für Forschung, Lehre und Studium sicherzustellen. Aus dem eigenen Anspruch, dass die Bibliotheken ihre Mittel effizient einsetzen, ergibt sich das Postulat, dass sich Input, Output und Wirkung (Outcome) bibliothekarischer Leistungen auch messbar im Abschneiden der eigenen Hochschule in einem Rankingvergleich niederschlagen müssen.

Umso bedauerlicher ist als Ergebnis der durchgeführten Untersuchung von Hochschulrankings der Umstand, dass Bibliotheksleistungen im Rankingbereich Studium und Lehre nur punktuell und zudem einseitig mit einem starken Fokus auf die Angebotsseite berücksichtigt werden – in Forschungsrankings stellen Bibliotheken sogar überhaupt keine relevante Einflussgröße dar.

Es bietet sich daher aus Sicht des Autors an, in den relevanten Gremien geeignete Indikatorenraister und Argumente für eine höhere Gewichtung solcher „Bibliotheks-Indikatoren“ in Hochschulrankings herauszuarbeiten. Auf dieser Grundlage kann das Gespräch mit Hochschulleitungen und den Organisatoren von Hochschulrankings gesucht werden, um die Korrelation einer exzellenten Literatur- und Informationsversorgung durch die Bibliothek mit dem erfolgreichen Abschneiden der Hochschule in einem Hochschulranking zu verdeutlichen.

Auch die Kooperation eines Anbieters von Hochschulrankings mit dem führenden Rankinginstrument auf Bibliotheksseite, dem Bibliotheksindex (BIX) könnte zu möglicherweise interessanten weiteren Erkenntnissen auf dem Arbeitsgebiet der Hochschul- und Bibliotheksrankings beitragen.

Kurzfristig ist es, solange bibliotheksfachlich relevante Indikatoren weiterhin nur punktuell und mit unzureichender Gewichtung in Hochschulrankings auftreten, aus Sicht des Autors empfehlenswert, dass Bibliotheken zur Repräsentation ihres Beitrages zu Effizienz- und Entwicklungszielen ihrer Hochschule und zur Begründung ihres Personal-, Sachmittel- und Investitionsbedarfs ergänzend eigene Erhebungen durchführen, Zahlenmaterial aus der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS) anführen und an Leistungsvergleichen, wie beispielsweise dem Bibliotheksindex (BIX), teilnehmen.

Michael Porzberg

leitet seit 2010 die Stabsstelle Controlling an der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. Nach dem Informatikstudium an der Universität des Saarlandes war er für internationale IT-Unternehmen und Hochschulbibliotheken als Manager und Unternehmensberater für Marketing, Change Management und Controlling tätig. Seit 2012 absolviert er den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: michael.porzberg@porzberg.com

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Typologie von Hochschulrankings mit Beispielen

Tab. 2: Übersicht über Hochschulrankings mit Bibliotheksbezug

Tab. 3: Indikator Bibliotheksausstattung im CHE Hochschulranking

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Zufriedenheit und Wichtigkeit von Indikatoren für die Gesamtzufriedenheit im Gebührenkompass der Universität Hohenheim

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der folgenden Internetdokumente ist der 09.04.2014. Im Einzelfall abweichende Abrufdaten sind angegeben.

Ansmann, Moritz; Roessler, Isabel 2012: Master Ranking Informatik 2012. Centrum für Hochschulentwicklung. S. 4. http://www.che-ranking.de/downloads/CHE_AP_161_MasterRanking_Informatik_2012.pdf

Buchner, Axel 2012: Alles und zwar sofort – Anforderungen an eine optimale Informationsversorgung. <http://docserv.uni-duesseldorf.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-22450/Buchner.pdf> (02.04.2013).

Centrum für Hochschulentwicklung 2013a: Über uns. <http://www.che.de/cms/?getObject=237&getLang=de>

Centrum für Hochschulentwicklung 2013b: MethodenWiki zum CHE Ranking. <http://www.che-ranking.de/methodenwiki/index.php/Hauptseite>

Centrum für Hochschulentwicklung 2013c: Bibliotheksausstattung. <http://www.che-ranking.de/methodenwiki/index.php/Bibliotheksausstattung>

Centrum für Hochschulentwicklung 2013 d: Bachelor- / Master Praxischeck: Methodische Kompetenzen. <http://www.che-ranking.de/cms/?getObject=530&getLang=de>

DGS Deutsche Gesellschaft für Soziologie 2012: Wissenschaftliche Evaluation ja – CHE-Ranking nein. Methodische Probleme und politische Implikationen des CHE-Hochschulrankings. http://www.soziologie.de/uploads/media/Stellungnahme_DGS_zum_CHE-Ranking_Langfassung.pdf

Dilger, Alexander 2009: Rankings von Zeitschriften und Personen in der BWL. Westfälische Wilhelms-Universität Münster. S. 3. http://www.wiwi.uni-muenster.de/ioeb/downloads/forschen/paper/IOEB_DP_05_2009.pdf

- Federkeil, Gero 2007: Indikator im Blickpunkt: Die Universitätsbibliotheken für Geisteswissenschaften aus Sicht der Studierenden. Centrum für Hochschulentwicklung. http://www.che-ranking.de/downloads/IIB_Bibliotheken.pdf
- Federkeil, Gero 2012: Praxis-Check 2012. Wie gut fördern die neuen Studiengänge in der Informatik die Beschäftigungsbefähigung? Centrum für Hochschulentwicklung. (Arbeitspapier; 154). S. 4. [http://www.che-ranking.de/downloads /CHE_AP154_Praxis_Check2012.pdf](http://www.che-ranking.de/downloads/CHE_AP154_Praxis_Check2012.pdf) (01.06.2013).
- Hachmeister, Cort-Dennis; Hennings, Mareike 2007: Indikator im Blickpunkt: Die Ausstattung der Hochschulen aus Sicht der Studierenden im Bundesländervergleich. Centrum für Hochschulentwicklung. http://www.che-ranking.de/downloads/Indikator_Ausstattung.pdf
- Hochschule Esslingen 2011: Studie „Trendence Graduate Barometer“ bestätigt den guten Ruf der Hochschule Esslingen. [http://www.hs-esslingen.de/index.php?id=33130&tx_ttnews\[year\]=2011&tx_ttnews\[month\]=06&tx_ttnews\[tt_news\]=3939&cHash=f5a4434cf06822c4639ffebbe4b0bb1](http://www.hs-esslingen.de/index.php?id=33130&tx_ttnews[year]=2011&tx_ttnews[month]=06&tx_ttnews[tt_news]=3939&cHash=f5a4434cf06822c4639ffebbe4b0bb1) (01.06.2013).
- Hochschul-Informations-System GmbH 2013a: Über HIS. <http://www.his.de/unternehmen>
- Hochschul-Informations-System GmbH 2013b: Angebote für beteiligte Hochschulen. <http://www.his.de/abt2/abt21/sqm/angebot>
- Müller, Harry; Dilger, Alexander 2011: Ein Ranking von Hochschulen und (Bundes-) Ländern am Beispiel der Betriebswirtschaftslehre. Westfälische Wilhelms-Universität Münster. S. 1. http://www.wiwi.uni-muenster.de/io/forschen/downloads /DP-IO_08_2011.pdf
- Müller, Harry 2013: Zur Ethik von Rankings im Hochschulwesen. Westfälische Wilhelms-Universität Münster. Centrum für Interdisziplinäre Wirtschaftsforschung. S. 1. <https://www.econstor.eu/dspace/bitstream/10419/70257/1/736246681.pdf>
- Neumeier, Ellinor; Trapp, Bettina 2009: Rankingreport 2008. Technische Universität München. HR1/Planungsstab. http://portal.mytum.de/archiv/komp_cop/archive_folder.2010-09-21.6273494659/20111111_115826/index_html
- Randauszählung Studienqualitätsmonitor 2010. Universitäten und Fachhochschulen. Heine, Christoph et al. HIS-Institut für Hochschulforschung. http://www.his.de/pdf/24/sqm2010.Uni_FH.pdf
- RWTH Aachen 2013: Rankingreport 2012. Dezernat 6.0 Planung, Entwicklung und Controlling. http://www.rwth-aachen.de/global/show_document.asp?id=aaaaa aaaaaaofvl
- Dr. Schmidt & Partner Personalberatung GmbH 2009: Arbeitgeber-Rankings. Mit Employer Branding aufs Siegertreppchen? In: Personal und Talent. Blog für Personalmarketing und Recruiting. http://www.faktortalent.de/employer_branding/mit-employer-branding-aufs-siegertreppchen/

- Trendence Institut GmbH 2013a: Über Trendence. [http://www.trendence.com /unternehmen/ueber-trendence.html](http://www.trendence.com/unternehmen/ueber-trendence.html)
- Trendence Institut GmbH 2013b: Graduate Barometer 2013. Ihr Hochschulpartner seit 1999. S. 2. http://www.trendence.com/fileadmin/Download/ChDi /trendence_Graduate_Barometer_2013_Informationensrahmen.pdf
- Universität Duisburg-Essen 2013: Hochschulrankings: Übersicht & Ergebnisse zum Download. http://www.uni-due.de/verwaltung/leitung/rankings_download.php
- Universität Hohenheim 2011: Gebuehrenkompass.de. Ergebniszusammenfassung Gebührenkompass 2011. http://www.gebuehrenkompass.de/download _dateien/Ergebniszusammenfassung_Gebuehrenkompass_2011.pdf
- Universität Hohenheim 2013a: Gebuehrenkompass.de. Regressionsmodell für die Ermittlung der Zufriedenheit. http://www.gebuehrenkompass.de/popups/2011 _/gebuehreneerhebend_gesamt_info_regressionsmodell_zufriedenheit.htm
- Universität Hohenheim 2013b: Gebuehrenkompass.de. Regressionsmodell für die Ermittlung der Qualität des Studiums. http://www.gebuehrenkompass.de /popups/2011 _/gebuehreneerhebend_gesamt_qualitaet_regressionmodell.htm
- Universität Hohenheim 2013c: Gebuehrenkompass.de. http://www.gebuehrenkompass.de/popups/2011 _/gebuehreneerhebend_gesamt_zufriedenheit_6.htm
- Vöttner, Andreas; Woisch, Andreas 2012: Studienqualitätsmonitor 2010. Studienqualität und Studienbedingungen. S. XI. http://www.his.de/pdf/pub_fh/fh-201204.pdf
- Zeit Online 2013: CHE Hochschulranking 2013/14. H <http://ranking.zeit.de/che2013/de/>

Interne Kommunikation

Die Plattform Metacoon als Arbeits- und Kommunikationsinstrument des Borromäusvereins

Felix Stenert

Abstract

Bereits seit 2009 setzt der Borromäusverein als zentrale Einrichtung der Katholischen öffentlichen Büchereiarbeit in Deutschland die Lernplattform Metacoon ein. Im Rahmen eines MALIS-Projektes ist die Eignung als Arbeits- und Kommunikationsplattform für Fachstellen und hauptamtliche Büchereien untersucht worden. Ziel ist es, Konzepte und Materialien auszutauschen und gemeinsam an Projekten zu arbeiten. Die Entwicklung bzw. der Ausbau dieser Plattform soll auch als positive Antwort auf zunehmende Arbeitsverdichtung und geringer werdende personelle Ressourcen in den kirchlichen Fachstellen verstanden werden.

Ein wichtiges Ziel hierbei ist, Arbeitsergebnisse zukünftig schnell und dauerhaft verfügbar und damit transparenter zu machen, um den Anforderungen einer sich verändernden Informationsgesellschaft und moderner Gremienarbeit gerecht zu werden. Im Rahmen dieses Projekts wurden konkrete Anforderungen seitens der zukünftigen Nutzer durch eine Befragung ermittelt und mit Hilfe der Ergebnisse eine Konzeption entwickelt, um dann im Anschluss erste Funktionen umzusetzen.

Borromäusverein is the premier association for Roman Catholic organized public libraries in Germany. Since 2009 the learning platform Metacoon has been used for training issues. This article presents the results of a project undertaken as part of the MALIS study programme. It focuses on the suitability of Metacoon as a tool for collaborative working and communication in diocesan public library offices and full-time libraries. Pivotal targets are the professional exchange of concepts and working materials as well as the joint development of projects and campaigns. Further development and eventual upgrading of the Metacoon platform will be a positive approach to dealing with increased work load and decreasing personnel resources.

Reacting to the changing information society and its specific needs it is important to be able to present all resources fast, permanently and transparently. The requirements of potential users were identified in a survey; its results serve as the basis for a concept including steps leading to the implementation of initial features.

1. Einleitung

Für den Borromäusverein (bv.) als zentraler Dienstleister für rund 2.500 Katholische öffentliche Büchereien in Deutschland ist „Vernetzung“ ein zentraler Begriff und Voraussetzung für erfolgreiches Arbeiten mit den Fachstellen und Büchereien der Mitgliedsdiözesen. In den letzten Jahren haben sich durch Umstrukturierungen sowohl beim Borromäusverein als auch den Diözesen Veränderungen bei den personellen Ressourcen und eine zunehmende Arbeitsverdichtung ergeben. Zugleich haben sich durch den fortschreitenden technologischen Wandel die Wege und Möglichkeiten der Vernetzung verändert und beschleunigt. Festzustellen ist ferner eine deutlich angestiegene Erwartungshaltung bei Reaktionszeiten. Dies alles erfordert eine andere Form der Zusammenarbeit und eine neue Arbeitsweise in Gremien. Gegenstand des Praxisprojekts¹ war es daher, eine Arbeits- und Kommunikationsplattform auf der Grundlage der bereits vorhandenen Lernplattform Metacoön zu entwickeln und erste Funktionen zu implementieren.

2. Rahmenbedingungen – katholische Büchereiarbeit in Deutschland

Die katholische Büchereiarbeit in Deutschland ist durch eine enge Zusammenarbeit und Verzahnung auf Bundesebene gekennzeichnet. Zwei Büchereiverbände teilen sich die Zuständigkeit für die katholische Büchereiarbeit: Zum einen der Borromäusverein – ihm gehören 15 Diözesen außerhalb Bayerns und Ostdeutschlands² an – und zum andern der Sankt Michaelsbund in München, der u. a. zentrale Beratungsstelle für Büchereien der sieben bayerischen (Erz-)Diözesen ist. Aufgabe beider Büchereiverbände ist es, das katholische Büchereiwesen politisch zu vertreten und die Arbeit in den Büchereien vor Ort z. B. mit Medienempfehlungen, Aus- und Fortbildungsangeboten, bibliothekarischen Dienstleistungen und Leseförderungsaktionen zu unterstützen.

-
- 1 Dieser Aufsatz basiert auf einem Projektbericht im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft der FH Köln, den der Verfasser zusammen mit Sabine Piontek (Bildungswerk der Erzdiözese Freiburg / Fachbereich Kirchliches Büchereiwesen) geschrieben hat. Die fachliche Betreuung hatte Dr. Peter Kostädt. Das eigentliche Projektteam bestand aus Sabine Piontek und Felix Stenert (beide MALIS-Studierende) sowie Gunda Ostermann (Geschäftsführerin bv.) und Ute Brandenburg (bv.-Mitarbeiterin und Administratorin der Plattform).
 - 2 Dies sind die (Erz-)Diözesen Aachen, Berlin, Essen, Freiburg, Fulda, Hildesheim, Köln, Limburg, Mainz, Münster, Osnabrück, Paderborn, Rottenburg-Stuttgart, Speyer und Trier.

Im Arbeitsbereich des Borromäusvereins arbeiten die einzelnen diözesanen Fachstellen auf fachlicher Ebene in der Fachkonferenz³ zusammen. Die Fachkonferenz wiederum hat fünf Sachausschüsse mit der Ausarbeitung von Fachthemen beauftragt:

- Qualifikation und Ehrenamt
- Literatur- und Medienkompetenz
- Leseförderung
- bibliothekarisches Qualitätsmanagement
- Profil und Kommunikation.

Die Sachausschüsse setzen sich je nach Arbeitsschwerpunkt aus Mitarbeitern⁴ von Fachstellen und hauptamtlich geleiteten Vertragsbüchereien sowie Vertretern der bv.-Geschäftsstelle und ehrenamtlichen Mitarbeitern aus den Katholischen öffentlichen Büchereien zusammen. Außerdem entsendet die Deutsche Bischofskonferenz Vertreter in einzelne Sachausschüsse. Die Fachkonferenz kommt zweimal jährlich zu einer Vollversammlung zusammen, um sich über die Sacharbeit in den Gremien zu verständigen und gemeinsame Leitlinien zu verabschieden. Die Zusammenarbeit der Sachausschüsse erfolgt derzeit in gemeinsamen Gremiensitzungen in Bonn, in Telefonkonferenzen oder im Austausch via E-Mail.

Der Borromäusverein versteht sich als ideeller Dienstleister für die einzelnen Fachstellen und Büchereien. Im engen Kontakt werden Arbeitshilfen, Richtlinien und Bildungsangebote erarbeitet. Die Situation der Fachstellen ist dabei heterogen: In den Diözesen sind sie unterschiedlich in den Bistumsverwaltungen verankert und auch personell, technisch und finanziell sehr uneinheitlich ausgestattet. Auch Anzahl und Größe der betreuten Büchereien ist stark voneinander abweichend (haupt-, neben- oder ehrenamtlich). In den vergangenen Jahren sind nahezu alle Fachstellen von Sparmaßnahmen betroffen gewesen, insofern ist ein schwieriges Austarieren zwischen Präsenz und Engagement im eigenen Bistum und dem Einbringen in das Netzwerk auf Bundesebene festzustellen.

Das drückt sich auch in den unterschiedlichen Haltungen gegenüber dem hier vorgestellten Projekt Metacoön aus. So spielt eine große Rolle, wie viel Personalkapazität eine Fachstelle in die Netzwerkarbeit mit einbringen kann.

Die Fachkonferenz mit den dazugehörigen Sachausschüssen befindet sich verstärkt seit 2011⁵ in einem Prozess der Neuaufstellung. Es geht darum, nicht nur ressourcenschonender (Personal, Zeit und Geld) zu handeln, sondern mehr Transparenz und Einblick über und in aktuelle Arbeitsprojekte zu geben, indem der Austausch über Gremiengrenzen und Konferenzhalbjahre hinaus befördert wird und neue Arbeitsformen etabliert werden. Konkret wurde in der Vergangenheit auch der Wunsch geäußert, Diskussionen zu Themen an einem virtuellen Ort und nicht über verteilte E-Mails im E-Mail-Fach zu

3 Organisationsstruktur Borromäusverein e.V.: <http://www.borromaeusverein.de>

4 Obwohl in der katholischen Büchereiarbeit zu über 90 % Frauen mitwirken, wird in diesem Text der Einfachheit halber die maskuline Form verwendet.

5 Internes Ergebnisprotokoll der bv.-Fachkonferenz vom 14.-16.03.2011 in Königswinter, S. 1.

führen, damit mehr Personen sich an diesem Prozess beteiligen können. Die derzeitige Vorsitzende der Fachkonferenz, Dr. Gabriele Dressing, unterstützt und befördert diesen „Modernisierungsprozess“ ausdrücklich.

3. Die Projektidee – Vorhandenes nutzen und weiterentwickeln

Das vorgestellte MALIS-Praxisprojekt knüpft an die Überlegung der Fachkonferenz an, die Arbeitsweise der Fachkonferenz und ihrer Gremien zu modernisieren.

Bereits in den Jahren 2007 und 2008 wurde das gemeinsame Schulungskonzept beider Verbände für ehrenamtliche⁶ Büchereileiter (Fortbildung zum Kirchlichen Büchereiassistenten [KiBüAss]) auf ein Blended-Learning-Konzept umgestellt. Für diese Ausbildung wurde die Bildungsplattform „Borro-Bildung“⁷ auf der Grundlage der Open-Source-Software Metacoon der Firma MetaVentis⁸ eingerichtet. Seit 2009 wird dieses Angebot vor allem als Lernplattform für die Teilnehmer der KiBüAss-Ausbildung und bei weiteren Fortbildungsmodulen verwendet.⁹

Zukünftig soll das bestehende Angebot zu einer Arbeits- und Kommunikationsplattform für Fachstellen und Ausschussmitglieder ausgebaut werden.¹⁰ Es galt daher die zwar vorhandenen, aber ggf. noch nicht genutzten Funktionalitäten der vorhandenen Plattform und der zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen beim Borromäusverein zu prüfen. Der Vorteil dieser Lösung liegt darin, dass ein Großteil der Einrichtungskosten dieser Plattform bereits bezahlt ist und dass das vorhandene Produkt zukünftig deutlich besser ausgelastet wird.

6 Beim Sankt Michaelsbund auch neben- und hauptamtliche Mitarbeiter.

7 Bildungsplattform Borro-Bildung. Borromäusverein e.V. <http://www.borrobildung.de/>

8 Webseite MetaVentis GmbH. <http://www.metaventis.com/mcportal/web/metaventis/news>. Zum Einsatz von Metacoon im bibliothekarischen bzw. Informationswissenschaftlichen Kontext siehe auch Hanke; Straub; Sühl-Strohmenger, S. 59.

9 Darüber hinaus wurde sie zeitweilig vom gemeinsamen Aus- und Fortbildungsgremium der beiden Verbände als Arbeitsinstrument, überwiegend zur Ablage von Dateien, genutzt. Eine Erweiterung der Nutzung der vorhandenen Plattform zu Kommunikations- und Austauschzwecken erscheint somit generell als möglich.

10 Grundsätzlich möglich und für einen späteren Zeitpunkt denkbar ist die Öffnung der Plattform auch für (hauptamtlich geleitete) Büchereien, für die ein Austauschmedium momentan fehlt. Gerade die Frage, ob und ggf. wann auch haupt- und nebenamtliche Büchereien Zugriff auf die Metacoon-Plattform bekommen sollen, wurde während der Fachkonferenz im Mai 2013 in Bonn-Bad Godesberg durchaus kontrovers diskutiert. Je nach Infrastruktur der Büchereien in den einzelnen Bistümern wurde hoher bis kaum Bedarf für ein solches Angebot gesehen.

4. Das Projekt Metacoon

Ziel des Gesamtprojektes war es – wie bereits dargestellt –, ein Arbeitsinstrument auf der Grundlage der vorhandenen Lernplattform Metacoon zu entwickeln, um künftig Konzepte, Literaturlisten und Arbeitshilfen auszutauschen und über die Arbeitsplattform an gemeinsamen Projekten arbeiten zu können.

Die gemeinsamen Arbeitsergebnisse sollten schnell und auch dauerhaft verfügbar gemacht werden, um unabhängiger vom bisherigen Sitzungsturnus und den Gremiengrenzen zu werden und sich gegenseitig auf kurzem Weg abstimmen zu können. So werden die Voraussetzungen für eine optimierte Kommunikation und ein kollaboratives Arbeiten geschaffen.

4.1 Analyse der Zielgruppen und ihrer Interessen

Zielgruppen des Projektes sind Fachstellen, Ausschüsse, die Fachkonferenz, der Borromäusverein und hauptamtlich geleitete Bibliotheken im Arbeitsbereich des bv. Folgende Zielgruppen wurden bei der Projektplanung und Konzeption berücksichtigt:¹¹

| Zielgruppe | Nutzen / Zweck |
|---|---|
| <i>Fachstellen</i> | Schnelleres und dauerhaftes Verfügbarmachen von Grundsatz- und Arbeitsdokumenten. Mehr Transparenz und Einblick über und in aktuelle Arbeitsprojekte. |
| <i>Ausschüsse</i> | Querinformationen von Ausschüssen untereinander. Diskussionen zu Themen an einem virtuellen Ort und nicht über verteilte E-Mails im E-Mail-Fach. Hinzuziehen von mehr Sachverständigen. |
| <i>Fachkonferenz des Borromäusvereins</i> | Querinformationen von Ausschüssen untereinander. Durchbrechen des starren Halbjahresturnus. Etablierung von neuen Arbeitsformen. Hinzuziehen von mehr Sachverständigen. |
| <i>Borromäusverein</i> | Etablierung der bereits vorhandenen Plattform Metacoon als Aushängeschild des Vereins über den eigenen Arbeitsbereich hinaus. |
| <i>Hauptamtlich geleitete Büchereien</i> | Austauschplattform mit Büchereien ähnlichen Auftrags über Bistumsgrenzen hinweg. Frühere Teilhabe an Informationen der Fachstellen und am Kommunikationsprozess zu Themen. |

Tab. 1: Analyse von Interessen einzelner Nutzergruppen

¹¹ In der Praxis konnten die Querinformationen von Ausschüssen der Fachkonferenz nicht realisiert werden, da jeder Ausschuss nur für die jeweiligen Mitglieder einsehbar ist.

4.2 Erwartungen und Bedürfnisse durch Befragung ermitteln

Um die weitere Projektarbeit mit den bisherigen Erfahrungen der Hauptadressaten (eben den Fachstellenmitarbeitern sowie den Mitgliedern der verschiedenen Sachausschüsse) mit kollaborativen Werkzeugen spiegeln und gleichzeitig deren Erwartungen und Wünsche an ein solches Arbeitsinstrument bestimmen zu können, fand von Mitte April bis Anfang Mai 2013 eine Onlineumfrage statt. Zusammen mit den zunächst angestellten Überlegungen (auf der Basis einer systematischen Auswertung von Fachliteratur) und einem regen Austausch mit der Geschäftsführung des Borromäusvereins ist so die Konzeption für die Anlage und Umsetzung entsprechender „Arbeitsräume“ für einzelne Ausschüsse und sonstige Gremien entstanden.

Zunächst wurde von einer reinen Abfrage via E-Mail oder weitergeleitetem Office-Dokument ausgegangen. Innerhalb der Diskussion über Form und Ausgestaltung wurde aber schnell deutlich, dass sich hier eine Onlinebefragung anbietet, da das Projektthema Metacoon selbst eine Onlineplattform umfasst und eine andere Form der Umfrage immer eine Art „Medienbruch“ darstellt.

Außerdem bieten Onlineumfragen auch den großen Vorteil der (teil-)automatisierten Sammlung¹² und Auswertung der Antworten und Ergebnisse.¹³ Bei der Auswahl der Fragen galt es, möglichst wenige, aber aussagekräftige Antworten zu erhalten. Die Beantwortung des Fragebogens sollte nicht länger als acht bis zehn Minuten in Anspruch nehmen, um die Motivation der Befragten hoch zu halten, da „kürzere Fragebögen größere Akzeptanz finden als sehr umfangreiche“.¹⁴ Die einfache und beinahe intuitive Beantwortung des Fragebogens stellte für die Befragten keine Hürde dar und trug somit (auch) zum Erfolg bei. Neben der reinen Sachinformation zum Kenntnisstand der Befragten und deren Erwartungen wurden auch Vorstellungen der künftigen Nutzer zur eigenen Rolle auf der neu einzurichtenden Plattform erfragt.

12 Vgl. dazu Fühles-Ubach 2012, S. 195.

13 Durch die Unterstützung des Leiters der Fachstelle im Bistum Osnabrück, Thomas Oberholtshaus, konnte eine bestehende Installation der Open-Source-Software „LimeSurvey“ genutzt werden. Zu LimeSurvey: <http://www.limesurvey.org/de/>

14 Fühles-Ubach 2012, S. 181. Zur Gestaltung von Fragebögen führt Fühles-Ubach aus: „Die inhaltliche und sprachliche Ausrichtung auf die zu befragende Zielgruppe, sowie die Formulierung der Fragen und auch deren Abfolge muss genau überdacht werden, um möglichst valide Daten zu erheben.“ (ebd., S. 192).

Der Rücklauf von 32 Teilnehmern aus nahezu allen beteiligten Diözesen war sehr zufriedenstellend und hat den Erfolg der Befragung gezeigt. Dabei erwies sich der bisherige Erfahrungshorizont der Teilnehmer mit Kommunikationsplattformen allgemein als sehr heterogen.¹⁵ Trotz inzwischen jahrelangen Einsatzes der Plattform Metacoon in der KiBüAss-Ausbildung war die Plattform über 50 % der Befragten nicht bekannt.¹⁶ Das zeigt, dass diese Form der Arbeitsweise bislang wenig präsent ist. Bestätigt wird dies in den Antworten zur Frage der Bekanntheit anderer kollaborativer Plattformen:¹⁷

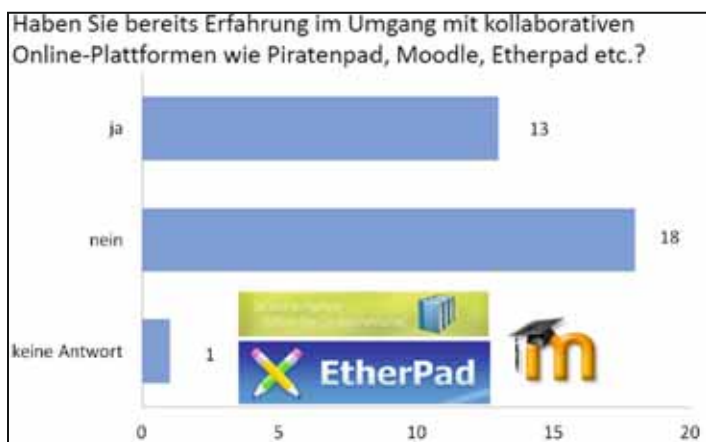


Abb. 1: Bisherige Erfahrungen mit kollaborativen Werkzeugen (Zahl der Antworten)

-
- 15 Die Ergebnisse der Befragung wurden wie auch das Projekt selbst auf der Sitzung der Fachkonferenz im Mai 2013 in Bonn-Bad Godesberg präsentiert.
 - 16 Nur ein Teil der Fachstellenmitarbeiter ist auch im Rahmen der KiBüAss-Ausbildung tätig und nutzt damit die Plattform regelmäßig, um Materialien oder Aufgaben einzustellen oder Lösungen abzurufen.
 - 17 Dies ist insofern bemerkenswert, da in mehreren Diözesen die Bibliothekssoftware BVS eingesetzt wird, deren Benutzersupport beinahe ausschließlich über die Plattform „bibhelp“ abgewickelt wird, die mit Foren, Wiki und Newsletter arbeitet.

Auch die Beurteilung der Plattform zeigt, dass die Personen nur bedingt zufrieden mit der Plattform in der momentanen Form sind.

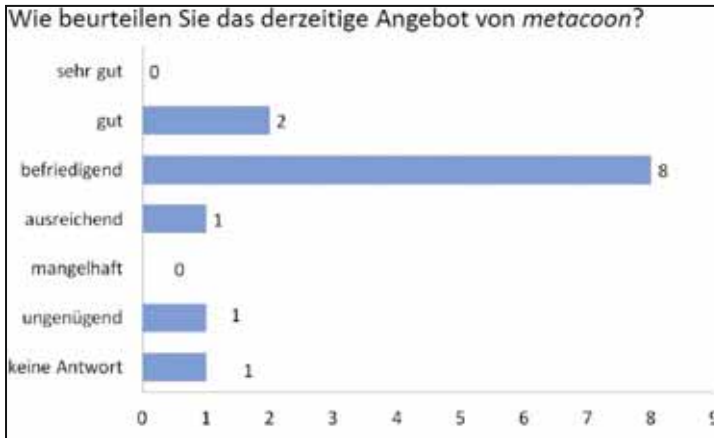


Abb. 2: Bewertung von Metacoon (Zahl der Antworten)

Das zeigen die abgefragten Verbesserungswünsche für die äußere Form wie für die Inhalte:

- Übersichtlichkeit
- Möglichkeit einer Volltextsuche in allen Inhalten
- Hilfe-Funktion mit Einführung in die verschiedenen Menüs und die Funktionalitäten

Obwohl nur ein kleinerer Teil der Befragten angab, überhaupt Erfahrungen mit Werkzeugen für kollaboratives Arbeiten zu haben, haben die Antworten auf die Frage nach der Attraktivität solcher Funktionen die Annahmen der Projektgruppe bestätigt: Funktionalität, Aktualität, aber auch viele Nutzer, Volltextsuche, gute Moderation und Betreuung werden als entscheidend für diese Art der Zusammenarbeit angesehen. Damit zeigt sich, dass der Erfolg bzw. Misserfolg einer solchen Arbeitsplattform von der Bereitschaft der Anwender abhängt, aktuelle Dokumente einzustellen bzw. aktiv auf der Plattform mitzuwirken.

Große Zustimmung gibt es für das Vorhaben, die Arbeit der Fachkonferenz bzw. der Sachausschüsse zukünftig deutlich stärker über die Arbeits- und Kommunikationsplattform zu organisieren. Dazu gehört auch der Wunsch nach Austausch untereinander bzw. die Anregung der eigenen Arbeit durch Konzepte, Modelle, Dokumente aus anderen Fachstellen, Gremien etc. im Sinne von Synergieeffekten. Das gemeinsame Arbeiten an einzelnen Dateien nimmt dagegen keine zentrale Bedeutung ein.

Nach der eigenen „Rolle auf der Plattform“ gefragt, zeigt sich, dass zwar ein kleiner Teil der Befragten bereit ist, sich als Moderator bzw. Betreuer eines Raumes zu beteiligen, die Mehrheit sich allerdings eher als Zulieferer von Dokumenten bzw. Teilnehmer von Diskussionen sieht.

4.3 Von der Theorie in die Praxis

Auf der Grundlage der zunächst theoretischen Überlegungen und Planungen, des Austauschs mit dem bv. und unter Berücksichtigung der Befragungsergebnisse ergab sich eine Grobplanung, die im Juli 2013 im Rahmen einer Arbeitssitzung in Freiburg i. Br. erläutert und weiter entwickelt worden ist. Hieran nahmen neben den Projektbeteiligten (Gunda Ostermann, Sabine Piontek, Felix Stenert) auch Birgit Stenert (Leiterin des Referats Büchereien im Bischöflichen Generalvikariat des Bistums Münster) und Christina Zähringer (Leiterin des Fachbereichs Kirchliches Büchereiwesen im Erzbistum Freiburg) teil.

Dabei wurde u. a. über diese Fragestellungen und Diskussionspunkte beraten:

- *Einrichtung von Pilot- oder Musterräumen* – Hier fiel die Auswahl auf die Projektgruppe „eBooks“,¹⁸ die bereits eine umfangreiche Dokumentation von Arbeitsunterlagen und Quellen vorweisen kann und die kontinuierlich arbeitet.
- *Zulassung von Teilnehmern* – Können neben den Mitgliedern aus dem bv. bzw. den einzelnen Fachstellen auch Externe Zugriffsrechte erhalten und wie sind diese ggf. abzugrenzen?
- *Einstellrechte von Dokumenten* – Wer verfügt über welche Rechte, um Dokumente einzustellen, zu verändern oder zu löschen? Vorgeschlagen wurde eine Moderatoren- bzw. Administratorenrolle der jeweiligen Gruppen- bzw. Ausschussleitung.
- *Kollaboratives Arbeiten / gemeinsame Dateiablage* – Soll die Ablage nur rein virtuell oder zusätzlich auf dem lokalen Rechner (analog zu z. B. „Dropbox“) passieren? Eine zusätzliche Speicherung auf dem lokalen Rechner und eine regelmäßige Aktualisierung wurden als kritisch für die IT-Abteilungen der einzelnen Bistümer gesehen. Favorisiert wird daher die Onlineablage allein in Metacoon.

18 Die AG „eBooks“ bereitet die Einrichtung mehrerer bundesweiter Onlineverbundportale für die Ausleihe von elektronischen Medien vor. Dafür werden am Markt bereits vorhandene Angebote wie „Onleihe“ begutachtet und eigene Kriterienraster formuliert. Während der Vorbereitungsphase sind bereits einige Dokumente sowie Sammlungen von Quellen etc. entstanden. Diese Materialien stehen nun unter Metacoon an einer Stelle zur Verfügung.

- *Schulungen* – Was ist nötig? Was kann in welcher Form geschehen? Schon früh wurde deutlich, dass neben der Einrichtung der neuen Arbeitsplattform ein erheblicher Schulungs- und Informationsbedarf für die potentiellen Anwender besteht. Dies kam sowohl in den Ergebnissen der Befragung als auch in einzelnen Wortbeiträgen während der Fachkonferenz im Mai 2013 zum Ausdruck. Neben entsprechenden Printmaterialien („Handbuch“) sollen auch „Live“-Sprechstunden bzw. -schulungen während einzelner Ausschusssitzungen stattfinden. Sobald ausreichend Praxiserfahrungen der Anwender vorliegen, sind diese Rückmeldungen zu evaluieren, um die Plattform stetig zu verbessern bzw. bestehende Mängel zu beseitigen.
- *Rechtlicher Rahmen zum Umgang mit (nicht selbst erstellten) Dokumenten, z. B. elektronischen Artikeln, Quellen etc.* – Hier wird eine weitere Prüfung und Grundsatzentscheidung notwendig sein.
- *Möglichkeit der Evaluation nach einer Testphase* – Nach Anlage erster Muster- und Piloträume ist eine kritische Prüfung des bisherigen Vorgehens geplant; auf der Grundlage der Rückmeldungen sollen notwendige Änderungen und Anpassungen vorgenommen werden.

5. Ein erster Pilotraum zum Testen und Erfahrungen sammeln

Da die gleichzeitige Einrichtung aller geplanten Ausschuss- und Themenräume nicht zu bewältigen war, es aber einen ersten Raum zur Sammlung von Erfahrungen geben sollte, wurde für die Arbeitsgemeinschaft „eBooks“ Anfang August 2013 ein Pilotraum eingerichtet. Weitere Räume sollen sukzessive eingerichtet werden.

Ziel war es, anhand dieses Pilotraums die verschiedenen Funktionen und Möglichkeiten von Metacoon vorzustellen und zu testen sowie die bisher weitgehend über E-Mail koordinierte Arbeit auf die Plattform umzulenken. So sollen an einer Stelle die Dokumentablage, Terminplanung und der fachliche Austausch ermöglicht werden.

Entsprechend den zuvor getroffenen Absprachen und Wünschen der Befragten wurde der Raum mit Foren, einem Dateimanager, einer Pinnwand, einer Kalenderfunktion und der Funktion „neue Nachrichten“ ausgestattet. Außerdem ist ein eigener Kommunikationsbereich eingerichtet worden.



Abb. 3: Dateimanager im „eBooks“-Raum

Gerade der Dateimanager wird von der Arbeitsgruppe als wichtig im Sinne einer „Datenplattform“ und „Gedächtnisfunktion“ erachtet. Die Suchfunktion wird als hilfreich erachtet. Kritisch wurde bereits angemerkt, dass die Optik in diesem Bereich als nicht ansprechend empfunden wird und die Bedienung nicht immer intuitiv ist.¹⁹

Ausdrücklich gewünscht wurde ein gemeinsamer Kalender zum Verwalten von Terminen (Sitzungen, Telefonkonferenzen etc.). Die von Metacoon angebotenen Funktionen eignen sich zwar zum Verwalten der Termine, nicht aber zum Verabreden. Hier weicht die Gruppe derzeit auf die E-Mail-Funktion außerhalb der Plattform, die Sofortnachrichtenfunktion oder www.doodle.com aus. Dies kann jedoch nicht Ziel einer wohl organisierten Zusammenarbeit sein, denn „Termine zu finden ist bereits in kleinen Gruppen [...] schwierig. Sind es mehrere Teilnehmer aus verschiedenen Institutionen (beispielsweise [...] Kooperationspartner), dann potenziert sich das Problem.“²⁰

Im Menü „Kommunikation“ ist der „Gruppen-Mailverteiler“ hervorzuheben, der es ermöglicht, Nachrichten im Sinne eines Newsletters an eine ausgewählte Gruppe von Teilnehmern zu versenden. Der Versand erfolgt über den Server von Metacoon.

¹⁹ Diese Rückmeldungen aus der praktischen Arbeit haben zu ersten Optimierungen geführt, so ist das Herunterladen und anschließende Weiterverarbeiten (z. B. Ausdrucken) vereinfacht worden.

²⁰ Vgl. Bergmann; Plieninger 2012, S. 57.

Derzeit befindet sich der Raum noch in der Erprobung. Bei der ersten Evaluierung²¹ sind folgende Aspekte zur Sprache gekommen:

- *Rechtevergabe*: Es hat sich gezeigt, dass man im Raum mindestens einen oder gar zwei Administratoren braucht, damit im Vertretungsfall noch jemand Änderungen vornehmen kann. Für die übrigen Teilnehmer haben sich die Rechte „Lesen“, „Schreiben“, „Drucken“ bewährt. Vor Öffnung des Raumes „eBooks“ muss geklärt werden, ob besondere Dokumente, die noch in Bearbeitung sind oder zu schützende Informationen beinhalten, in einem nicht für Außenstehende einsehbaren Ordner untergebracht werden.
- *Administrator*: Im Verlauf der Nutzung wurde deutlich, dass der oder die Administrator(en) eine wichtige Rolle bekommen, den Betrieb der Plattform durch regelmäßige Infos, Datei- und Forumspflege etc. zu fördern und zu unterstützen. Das heißt: für jeden Ausschuss- bzw. Gremienraum braucht es klar zu benennende Zuständigkeiten für dessen Pflege.
- *Einführungsunterlagen / Tutorial und Schulungen*: Im Laufe des Pilotprojektes bestätigte sich, dass die Qualität der Unterlagen oder der persönlichen Einführung entscheidend für die erfolgreiche und dauerhafte Nutzung der Plattform ist.
- *Suchfunktion*: Eine zentrale Suchfunktion, die in allen Menüs sucht, gibt es nicht. Stattdessen befinden sich in allen wichtigen Menüunterpunkten Suchfunktionen. Der Einstieg erfolgt uneinheitlich per Suchschlitz oder per Lupe. Die Vereinheitlichung dieser Funktionsanforderung muss an MetaVentis herangetragen werden.
- *Benachrichtigungsfunktion*: Die vorhandene Benachrichtigungsfunktion in den Foren hat sich als nicht ausreichend erwiesen. Der Wunsch, mit jedem Forum eine Benachrichtigungsfunktion verknüpfen zu können, sollte als Funktionsanforderung an MetaVentis herangetragen werden.
- *Dateimanager*: Die zentrale Dateiablagemöglichkeit wird von der Arbeitsgruppe positiv eingeschätzt. Die Nutzung wird allerdings als derzeit zu umständlich empfunden, da zum Ausdrucken des Dokuments auf einen separaten Button gedrückt werden muss. Auch hier sollte eine Funktionsanforderung an MetaVentis herangetragen werden.
- *Kommunikation – Nutzung auf mobilen Endgeräten*: Für eine permanente Benutzung erweist es sich derzeit als Hindernis, dass Smartphonebenutzer – und damit Teilnehmer, die häufig unterwegs sind – sich zwar auf der Plattform anmelden können, die Darstellung jedoch nicht an die Displays angepasst wird.

21 Hat während einer Telefonkonferenz am 20.09.2013 stattgefunden.

6. Fazit und Ausblick

Bereits seit längerer Zeit bestand die Absicht, die Arbeitsweise der Fachkonferenz des bv. und ihrer Sachausschüsse neu zu organisieren, um auch außerhalb der Tagungstermine an gemeinsamen Projekten und Dokumenten arbeiten zu können. Das Praxisprojekt innerhalb des MALIS-Studiengangs hat die Möglichkeit geboten, dieses Vorhaben zu initiieren und erste Planungen umzusetzen. Ohne den Anstoß im Projekt wäre diese Nutzung womöglich nicht oder erst zu einem späteren Zeitpunkt in Angriff genommen worden.

Von zentraler Bedeutung für die erfolgreiche Durchführung des Projektes waren die Rückendeckung und Unterstützung durch die zahlreichen Fachstellenmitarbeiter und Mitglieder der Sachausschüsse. Durch die rege Beteiligung an der Umfrage wurden sowohl die grundsätzliche Unterstützung des Projektes als auch die Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit bzw. -gestaltung der Metacoon-Plattform deutlich. Dies zeigte sich auch in den verschiedenen Anmerkungen zu Verbesserungsmöglichkeiten und fehlenden Funktionalitäten.

Mindestens ebenso wichtig wie die rein fachliche (vielfach auch technische) Zusammenarbeit zwischen dem MALIS-Projekt und dem bv. war die kontinuierliche Kommunikation zwischen den Beteiligten, wenn es darum ging, anstehende Aufgaben vorzubereiten oder mögliche Probleme festzustellen und zu lösen.

Der Anfang für eine Arbeits- und Kommunikationsplattform des bv. ist gemacht, erste Planungen und Umsetzungen wurden realisiert. Als Zwischenergebnis oder Zwischenziel konnte ein erster Raum eingerichtet werden.²² Nun gilt es, nach der Implementierung weiterer Gremienräume, die anstehende Testphase und die anschließende Evaluation des Pilotraumes und seiner Funktionalitäten abzuwarten. Die Software Metacoon bietet eine Reihe von Einsatzmöglichkeiten, die bisherige Form zeigt allerdings auch einige angesprochene Schwachstellen.

Die Softwareumgebung von Metacoon galt von Anfang an als „gesetzt“, ging es doch darum, innerhalb des Projektes die bisher genutzte Plattform weiter auszubauen und für weitere Handlungsfelder zu erschließen. Eine Lösung außerhalb der bestehenden Plattform wurde nicht ernsthaft in Erwägung gezogen, auch sollten alle notwendigen Funktionalitäten (z. B. Wiki, Terminplaner, gemeinsames Arbeiten an Dokumenten) auf dieser einen Plattform vorhanden sein. Ein Ausweichen auf andere – ggf. frei zugängliche – Onlinetools war nicht im Gespräch und auch nicht intendiert (Ziel: „alles unter einem Dach“). Es ist fraglich, ob Metacoon all diesen Anforderungen gerecht werden kann und sich alle gewünschten Funktionen umsetzen lassen.

22 Die beiden MALIS-Studierenden stehen vor der Schwierigkeit, das betreute Projekt mit Ende des dritten Fachsemesters abzugeben und den weiteren Verlauf eher aus der interessierten Beobachterposition zu verfolgen.

Derzeit orientieren sich Funktionen und Layout an der bisherigen KiBüAss-Umgebung, die allerdings nur bedingt selbsterklärend ist und daher auch unter Usability-Aspekten manchen Wunsch offen lässt.²³ Eine deutlichere Formulierung von obligatorischen und unverzichtbaren Anforderungen („K.-o.-Kriterien“) hätte eine Entscheidung für oder wider eine Weiternutzung von Metacoon sicherlich erleichtert.

Sollten die vorhandenen Schwachstellen noch beseitigt werden können bzw. weitere Funktionalitäten (z. B. zur Terminplanung) oder das immer wieder gewünschte Wiki als Daten- und Informationssammlung implementiert werden (können), dann wären dies weitere Argumente für einen erfolgreichen Einsatz der Plattform im Echtbetrieb. Der Borromäusverein als zentrale und bundesweite Einrichtung Katholischer öffentlicher Büchereien und seine Fachkonferenz sowie die Fachstellen in den einzelnen Diözesen sind in jedem Fall für die Thematik sensibilisiert und sich somit den notwendigen, veränderten Ansprüchen und Erwartungen an moderne Kommunikations- und Arbeitsmöglichkeiten bewusst. Und: Der Erfolg hängt letztendlich vor allem von der regen Nutzung und einer steten Veränderungen und Verbesserung ab.

Felix Stenert

war nach seinem Abschluss als Diplom-Bibliothekar an der Fachhochschule für das Öffentliche Bibliothekswesen Bonn (FhÖBB) zunächst in verschiedenen öffentlichen Bibliotheken tätig. Seit Anfang 2011 ist er für die Abteilung Medienmanagement sowie seit März 2013 für die Zentrale Information der Universitätsbibliothek Hagen verantwortlich. Seit 2012 absolviert er den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: stenertfelix@gmail.com

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Bisherige Erfahrungen mit kollaborativen Werkzeugen

Abb. 2: Bewertung von Metacoon

Abb. 3: Dateimanager im „eBooks“-Raum

23 Sowohl in der Umfrage als auch in Diskussionen während des Projektverlaufs wurde immer wieder die zu verbessernde Optik des Auftritts angesprochen, die nicht mehr den heutigen Erwartungen an Onlineangebote entspricht. Auch ist die Menüführung und die Verwendung mehrerer Funktionen alles andere als intuitiv bedienbar und verlangt in jedem Fall nach einer Einführung.

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Analyse von Interessen einzelner Nutzergruppen

Literatur- und Quellenverzeichnis

Abrufdatum der Internetdokumente ist der 31.01.2014.

Bergmann, Julia; Plieninger, Jürgen 2012: Arbeitsorganisation 2.0: Tools für den Arbeitsalltag in Kultur- und Bildungseinrichtungen. Berlin [u. a.]: De Gruyter Saur.
bibhelp - die zentrale Plattform rund um EDV-Bibliotheksarbeit. <http://www.bibhelp.de/>

Borromäusverein e.V. Bildungsplattform Borro-Bildung. <http://www.borrobildung.de/>
Borromäusverein e.V. Organisationsstruktur. <http://www.borromaeusverein.de/category/cat/organisationsstruktur/>

bv.-Fachkonferenz vom 14.-15.03.2011 in Königswinter [Protokoll].

Fühles-Ubach, Simone 2012: Methoden der Marketingforschung für Bibliotheken und Informationseinrichtungen. In: Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Ursula Georgy et al. (Hrsg.). Berlin [u. a.]: de Gruyter Saur. S. 179-205.

Hanke, Ulrike; Straub Martina; Sühl-Strohmenger, Wilfried 2013: Informationskompetenz professionell fördern. Berlin [u.a.]: De Gruyter Saur.

LimeSurvey. <http://www.limesurvey.org/de/>

MetaVentis GmbH. <http://www.metaventis.com/mcportal/web/metaventis/news>

Kollaboratives Arbeiten: Konzeptionierung und Implementierung einer Informationsplattform für die Stadtbücherei Heidelberg

Sandra Winkelmann

Abstract

Zielsetzung der Konzeptionierung und Implementierung eines Wikis für die Stadtbücherei Heidelberg war es, das Kollegium bei der täglichen Arbeit zu unterstützen, um die bisherigen Formen der Informationsweitergabe zu verändern und weiter auszubauen. Das Wiki soll als interne Wissensdatenbank fungieren, um den Informationsaustausch effektiver und effizienter zu gestalten. Ein Wiki bietet den Vorteil, Inhalte betrachten und gleichzeitig direkt im Webbrowser verändern zu können. Um eine langfristige aktive Nutzung und ein Wissensmanagement gewährleisten zu können, stellen die Akzeptanz und das Commitment des Kollegiums notwendige Prämissen dar.

Objective of the conceptual design and implementation of a wiki for the public library of Heidelberg was to assist the staff in their daily work to change the existing forms of information dissemination and expand. The Wiki is to act as an internal knowledge database in order to make the exchange of information more effective and efficient. A Wiki allows the reader to view content and to edit it simultaneously in the Web browser. To ensure long-term active use and knowledge management acceptance and commitment of the staff are necessary premises.

1. Einleitung

Welche Relevanz kommt Wikis in Bibliotheken zu und gibt es Wikis für unterschiedliche Zielgruppen? Dieser Fragestellung ging die Stadtbücherei Heidelberg 2012 auf einem eigenen Zukunftssymposium zur Ausrichtung der Bibliothek nach.

Bei einem Wiki handelt es sich um eine Web-2.0-Anwendung, die den Vorteil des gemeinsamen und kollaborativen Arbeitens bietet. Es handelt sich um eine Webseite, über die Nutzer Inhalte rezipieren, überarbeiten, aktualisieren, löschen und verknüpfen können. Wikis können sowohl ein offenes als auch ein in sich geschlossenes System darstellen. Das Wiki als Arbeitsinstrument zur Abbildung interner Arbeitsabläufe bietet sich

nicht nur für Firmen und Organisationen an, sondern nimmt auch bei Bibliotheken und Informationseinrichtungen einen immer höheren Stellenwert ein. Berichte auf Fachtagungen¹ verdeutlichen, dass Wikis „[...] eine praktikable Lösung darstellen, um innerbetriebliche Information und Arbeitshandbücher übersichtlich aufzubereiten“². Die Implementierung von Wikis hat daher auch eine zunehmende Relevanz für Bibliotheken, indem sie beispielsweise als Wissensdatenbank für den Auskunftsdienst eingesetzt werden und als Nachschlagewerk bei internen FAQs dienen können.³ Während die Implementierung von Wikis im deutschsprachigen Raum für die Mitarbeiter in Bibliotheken immer geläufiger wird, gibt es dagegen kaum Wikis für Bibliothekskunden.⁴

Ausgehend von den Ergebnissen des internen Zukunftssymposiums und der Frage nach der Relevanz von Wikis in Bibliotheken standen die Konzeptionierung und Implementierung eines Wikis für die Mitarbeiter der Stadtbücherei Heidelberg als Projekt der Abteilung Wissensmanagement fest.⁵ Erste Kontakte zur EDV-Abteilung der Stadt Heidelberg wurden im Februar 2013 von der Autorin aufgenommen, um über das Vorhaben zu informieren. Projektstart zur Realisierung dieses Projektes war Anfang April 2013 mit einem Kick-off-Meeting zur Abklärung der Rahmenbedingungen.

2. Projektinitialisierung

2.1 Ausgangssituation und Rahmenbedingungen

Zahlreiche interne Abläufe, Verantwortlichkeiten, Vorgaben und Fristen prägen den Bibliotheksalltag. Derzeitig läuft die Kommunikation innerhalb der Stadtbibliothek über Besprechungen, Rundmails und einer Sammlung relevanter Informationen in Aktenordnern und Papierablagen. Bei der Einhaltung aller Regelungen und dem Erinnern an Sonder- oder Einzelfälle herrscht oftmals Verunsicherung im Kollegium. Speziell in den Bereichen der Verbuchung, Verwaltung und der EDV sowie bei wechselnden Aufgaben, wie z. B. bei Ausstellungen, Veranstaltungen, Projekten und Aktionen sind schnell aufzufindende Informationen wichtig. Für das Kollegium sollte daher ein Wiki als interne Wissensdatenbank eingerichtet werden, das aktuelle Ereignisse und Vorgaben sowohl fachlicher als auch administrativer Art enthält. Diese Informationsplattform sollte von

1 Vgl. Ziller, 2008.

2 Ebd.

3 Vgl. Bibliotheksportal-Online: Wikis. <http://www.bibliothekportal.de/themen/web20/wikis.html>

4 Ebd.

5 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der FH Köln. Betreuer war Dr. Peter Kostädt.

jedem Computer aus über einen Webbrowser zugänglich sein und kollaborativ genutzt werden können. Aus diesem Grund wurde seitens der Direktion entschieden, ein Wiki zu konzeptionieren und zu implementieren, dessen Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch direkt im Webbrowser geändert werden können. Diese Web-2.0-Anwendung sollte durch ein Content-Management-System bereitgestellt werden. Vorgabe der Direktion war es, eine Wiki-Software zu verwenden, der eine einfach zu bedienende Wiki-Syntax zu Grunde liegt, die vielfältige Einsatzmöglichkeiten bietet und von der städtischen EDV-Abteilung akzeptiert wird.

Zur Klärung der Rahmenbedingungen wurde am 10.04.2013 ein Kick-off-Meeting einberufen, in dem die Zusammensetzung des Projektteams, die Projekthalte und zu berücksichtigende potenzielle Probleme besprochen wurden. Zweck dieses Kickoff-Meetings war es, die übergeordneten Projektziele, die zu erwartenden Resultate und den Nutzen des Projektes zu erörtern.

Projekthalt stellte die Konzeption und Implementierung eines Wikis dar, das ein gemeinschaftliches Arbeiten ermöglichen sollte, um mehr Transparenz und einen schnelleren Informationsfluss realisieren zu können. Transparenz sollte durch die Einbindung von Arbeitsanweisungen, Dienstplänen, Protokollen, Zuständigkeiten und dem Zugriff auf einen gemeinsamen Kalender erreicht werden. Zudem wurden potenzielle Probleme benannt, die das Projekt selbst oder den Zeitablauf behindern könnten. Dazu zählen beispielsweise die technische Einbindung von existierenden Dokumenten, die Implementierung eines Kalenders oder die allgemeine Akzeptanz und eventuelle Verweigerung zum Umgang mit dem Wiki im Kollegium.

2.2 Teamzusammensetzung

Die Teamzusammensetzung trägt maßgeblich zum Gelingen eines Projektes bei und impliziert die Frage, wer welche fachliche Funktion mitbringt und wer welche Rolle am besten ausfüllen kann. Da der Abteilungsleiter des Sachgebiets „Wissensmanagement“ und die Direktorin der Stadtbücherei Heidelberg im Projektumfeld das Projekt fördern konnten, wurden diese Personen als ständige Projektmitglieder benannt. Aufgrund der beruflichen Vorerfahrung im technischen Bibliotheksbereich wurde die Rolle der Projektleitung an die Autorin übertragen. Das Projektteam setzte sich daher aus dem Leiter der Abteilung „Wissensmanagement“, der Bibliotheksdirektorin und der Projektleiterin zusammen.

Vor allem die Umkehrung der Hierarchiebedingungen zwischen der Autorin und dem Projektteam stellte eine Herausforderung dar. Daher wurde von Projektanfang an eine gute Kommunikation als wichtiger und umfangreicher Bestandteil innerhalb des Projektteams selbst sowie auch während der Projektdurchführung geachtet, um potenzielle Konflikte zu vermeiden und die Rolle der Autorin zu stärken.

2.3 Stakeholderanalyse

Durch eine Stakeholderanalyse können unterschiedliche Personengruppen, die an dem Projekt beteiligt oder davon betroffen sind, gezielt in einen Kommunikationsplan eingebunden werden, um so alle Interessen und Erwartungen zu veranschaulichen, eventuellen Problemen entgegenzusteuern und das Projekt zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen. Während der Projektinitialisierung wurden daher die beteiligten Personengruppen untersucht, um die unterschiedlichen Erwartungshaltungen, verschiedene Einflüsse auf das Projekt und eventuelle Konflikte zu benennen sowie den Umgang der beteiligten Personengruppen untereinander zu optimieren.

Beteiligte Personengruppen des Projektes waren die Autorin, das Projektteam und das Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg. Die Autorin als Projektleiterin und als Teil der Steuerungsgruppe hatte ein hohes Einflusspotential auf das Projekt. Hauptziel dieser Stakeholdergruppe war es, mit der Einführung eines strukturierten Wissensmanagements das gemeinschaftliche Arbeiten zu fördern. Das Kollegium hatte in erster Linie die Erwartung an das Projekt, dass die Einführung eines Wikis zu einer Arbeitserleichterung führt. Diese Personengruppe hatte ein mittleres Einflusspotential auf das Projekt, da diese in Form von Feedbacks und durch Einsprüche das Projekt blockieren und in Zeitverzug hätte bringen können.

Mit der Analyse der beteiligten Personengruppen konnten Erwartungshaltungen und potentielle Konflikte herausgearbeitet werden. Es wurde verdeutlicht, dass vor allem der Umgang der verschiedenen Stakeholder untereinander darin bestehen musste, Akzeptanz und Motivation für das Projekt zu schaffen und sich je nach Projektphase gegenseitig in unterschiedliche Kommunikationsprozesse einzubeziehen. So konnten verschiedene Meinungen, Kritik und Lob eingeholt werden, die zum Gelingen des Projektes beitrugen.

2.4 Kommunikation

Eine gute Kommunikation zwischen der Projektleiterin, dem Projektteam und dem Kollegium stellte einen wichtigen Bestandteil des Projektes dar. Das Kick-off-Meeting am 10.04.2013 trug dazu bei, Regelungen über die Zusammenarbeit an diesem Projekt zu treffen, Klarheit über Projektziele, Projektphasen und die zu erwartenden Resultate zu schaffen. Zudem wurden die Rahmenbedingungen für die Teamzusammensetzung und die eigene Rolle getroffen. Aus diesem Grund stellte das Kick-off-Meeting einen wichtigen Bestandteil des Kommunikationsprozesses dar, da mehrere Funktionen hinsichtlich des weiteren Projektverlaufs besprochen und intern kommuniziert werden konnten.

Die Stakeholderanalyse bot zudem eine Grundlage dafür, die unterschiedlichen Personengruppen gezielt in einen Kommunikationsplan einbinden zu können, so dass die

Kommunikationsstruktur dieses Projektes folgende Elemente aufwies:

- Vierzehntägige Meetings des Projektteams unter der Organisation der Projektleiterin mit elektronischen Einladungen über den Outlook-Kalender
- Agenda und schriftliche Informationen der Projektleiterin an das Projektteam über den wöchentlichen Fortschritt und allgemeine Informationen zum Ist-Zustand des Projektes
- Persönliche Gespräche und Telefonate mit der städtischen EDV-Abteilung, dem Projektteam und dem Kollegium
- Zwei Projektpräsentationen zur ersten Vorstellung beim Projektteam und einer allgemeinen Vorstellung beim Kollegium zum Start einer „Offenen Woche“, in der alle Mitarbeiter die Gelegenheit hatten, das Wiki auszuprobieren, zu testen und Lob und Kritik zu äußern
- Mehrere Projektschulungen kleinerer Gruppen zum Umgang mit dem Wiki und zum Erstellen, Einstellen und Aktualisieren der Wiki-Artikel
- Erstellung eines Leitfadens für das Kollegium zum weiteren Umgang mit dem Wiki durch die Projektleiterin

2.5 Ziele

Zielsetzung der Projektinitialisierung war es, Rahmenbedingungen, beteiligte Personen, Methoden und Ziele für das Projekt zu definieren, um ein Wiki konzeptionieren zu können, welches als Arbeitsinstrument alle Kollegen bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt und den Gemeinschaftsaspekt stärkt. Bei dem Wiki handelt es um ein Projekt, das für das Kollegium erstellt wurde und auch weiterhin von Kollegen für Kollegen erstellt wird. Ein wesentlicher Vorteil besteht in der Aktualität der enthaltenen Informationen, die nicht nur an einer Stelle zentral gesammelt und zugänglich gemacht werden, sondern sich als ein aktives Informationsinstrument eines strukturierten Wissensmanagements etablieren soll.

Die wichtigsten Abwicklungsziele stellen die unterschiedlichen Phasen der Planung, Durchführung, technischen Implementierung, Kommunikation und interner Schulungen dar. Darüber hinaus wurde durch das Setzen konkreter Meilensteine die Übergabe in den laufenden Betrieb terminiert. Das Schreiben, Einfügen und Aktualisieren der Wiki-Artikel gehörte nur während der Projektdurchführung zu den Projektzielen. Um eine langfristige Identifikation des Kollegiums mit dem neuen Arbeitsinstrument zu erreichen, welches über das Projektende hinaus weiterbesteht und selbstständig genutzt wird, wurden und werden die Inhalte des Wikis mit der Übergabe in den laufenden Betrieb von dem Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg gemeinsam bearbeitet.

Erfolgskriterien waren ein langfristiges Commitment des Kollegiums hinsichtlich eines aktiven und effektiven Informationsaustausches sowie die Motivation und Teilnahme aller Mitarbeiter der Stadtbücherei Heidelberg.

3. Projektplanung

Der Projektplanung lag die Definition und Einteilung des Projektes in unterschiedliche Phasen zugrunde. Ein von der Projektleiterin erstelltes Gantt-Diagramm gab einen Überblick über die wesentlichen Phasen, Projektstrukturbauusteine und die wichtigsten Meilensteine des Projektes in zeitlicher Abfolge.

Die Projektplanung zur Konzeptionierung und Implementierung des Wikis für die Stadtbücherei Heidelberg umfasste fünf Projektphasen. Projektstart war Anfang April 2013. Die Konzeptionierungsphase inklusive des Kick-off-Meetings und der Zieldefinition fand bis zum Ende des Monats April statt. Die Phase der Durchführung stellte die technische Implementierung des Wikis dar, inklusive der Anpassung des Layouts und der Einrichtung von Funktionen und Berechtigungen. Die darauffolgende Phase der Kommunikation umfasste einen wichtigen und umfangreichen Bestandteil des Projektes. Ein zentraler Meilenstein war nach der technischen Implementierung durch die Autorin die Vorstellung des vollendeten Wikis beim Projektteam, gefolgt von der Vorstellung des Wikis beim Kollegium. Die vom Projektteam mit dem Arbeitstitel bezeichnete „Offene Woche“ umfasste das Testen und Ausprobieren des Wikis, um Lob, Kritik und Feedback seitens des Kollegiums sammeln und umsetzen zu können. Vor Projektende fanden Schulungen seitens des Projektteams zum Umgang mit dem Wiki für das Kollegium in kleineren Gruppen statt, welche die Erstellung eines Leitfadens durch die Autorin implizierte. Die letzte Projektphase stellte das Projektende mit der Übergabe in den laufenden Betrieb dar, sowie der Anfertigung des Projektberichtes als Dokumentationsgrundlage.

Die Projektplanung diente dazu, alle wesentlichen Elemente des Projektes zu berücksichtigen, Aufwände zeitlich abzuschätzen, Abhängigkeiten zu beachten und terminierte Meilensteine einzuhalten. Bei jedem Projekt können unvorhersehbare Bedingungen eintreten, daher wurde bei der Projektplanung auf einen zeitlichen Puffer geachtet, um einen realistischen Projektplan und Projektverlauf zu gewährleisten. Die detaillierte Phasenplanung diente zudem zur terminlichen Koordinierung mit den Kollegen der EDV-Abteilung während der Phase der technischen Durchführung. Bei der Projektplanung wurde darauf geachtet, die einzelnen Projektbausteine sowohl den Kollegen der EDV-Abteilung als auch dem Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg bekannt zu machen und so den Projektablauf transparent darzustellen.



Abb. 1: Übersicht des Phasenplans zur Projektplanung

4. Projektergebnisse

4.1 Technische Projektergebnisse

Kriterium für die Softwareauswahl war, dass diese keine Kosten verursachen sollte und Folgekosten nach Projektabschluss so gering wie möglich sein sollten. Des Weiteren musste sich die EDV-Abteilung der Stadt Heidelberg bereiterklären, die Software zu implementieren. Mit der frei verfügbaren Software „MediaWiki“, welche die Grundlage der Internetenzyklopädie „Wikipedia“ darstellt, entschied sich das Projektteam in der Konzeptphase für ein flexibles Produkt, mit dem sich Inhalte leicht verwalten und miteinander verknüpfen lassen. Die MediaWiki-Software ist eine Open-Source-Software, bei der keine Lizenzgebühren für die Nutzung der Software anfallen.

Die Leistungsfähigkeit der Software wird durch die tägliche Nutzung auf der ganzen Welt unter Beweis gestellt, so dass Erfahrungen berücksichtigt werden können und die Software durch Updates und Extensions erweitert wird. Mit der MediaWiki-Software konnte so eine individuell auf die Bedürfnisse der Stadtbücherei Heidelberg angepasste Informationsplattform erstellt werden. Die Stärke der MediaWiki-Software liegt vor allem in der zentrierten Funktionalität, artikelbasierte Informationen einfach zu verwalten. Mit einem WYSIWYG-Editor steht eine einfache Erstellung und Bearbeitung von Artikeln zur Verfügung. Die Software bietet verschiedene Funktionen – von einer Suchfunktion, Navigationshilfen und Visualisierungsmöglichkeiten bis hin zu einer Rechteverwaltung an. Zugangsberechtigungen (z. B. ausschließlicher lesender Zugriff oder Vollzugriff) für unterschiedliche Nutzergruppen können somit ohne zusätzliche Lizenzen eingebunden

und gezielt vergeben werden. Die Software ermöglicht somit ein komfortables kollaboratives Arbeiten zwischen mehreren Personen über einen Webbrowser. Es lässt sich nachvollziehen, welche neuesten Änderungen im Wiki stattgefunden haben. Darüber hinaus können Verweise und Kategorien erstellt werden.

Die technische Implementierung und Umsetzung des Projektes erfolgte in der Durchführungsphase durch die Projektleiterin in Zusammenarbeit mit der EDV-Abteilung der Stadt Heidelberg und gliederte sich in folgende Elemente:

- die Installation der MediaWiki-Software
- dem individuellen Anpassen des Layouts
- der Möglichkeit der Einrichtung einer Kalenderverwaltung
- der technischen Möglichkeit der Einbindung von Microsoft-Office-Dokumenten
- der Einrichtung einer Nutzer- und Rechteverwaltung

Zur technischen Installation des Wikis wurde die aktuellste MediaWiki-Software von der MediaWiki-Homepage⁶ als zip-Datei heruntergeladen und das Setup auf dem Webserver „wms-centos“ der Stadt Heidelberg ausgeführt, so dass die MediaWiki-Software implementiert werden konnte. Über die Datei „LocalSettings.php“ wurde das Wiki so konfiguriert, dass Inhalte über eine „ConfirmAccount“-Erweiterung für MediaWiki ausschließlich für angemeldete Benutzer lesbar und beschreibbar sind. Bei Freigabe der Anmeldung kann jeder Netzwerk-User der Stadtbücherei Heidelberg über „Anmelden/Benutzerkonto erstellen“ ein Benutzerkonto öffnen, um Inhalte lesen und editieren zu können. Die „ConfirmAccount-Erweiterung“ deaktiviert automatisch bestätigte Benutzer und regelt die Verbindungsoptionen der Domain. Ein externer Zugriff auf das Wiki ist somit nicht möglich. Um dem Projektteam Zugriff auf den Webserver „wms-centos“ der Stadt Heidelberg zu erteilen, wurde seitens der EDV-Abteilung ein FTP-Zugang eingerichtet, welcher es ermöglichte, selbständig Änderungen an der MediaWiki-Software vorzunehmen und Erweiterungen einzubinden.

Während der Konzeption des Projektes trat die Frage auf, wie bestehende Microsoft-Office-Dokumente möglichst einfach in das Wiki eingebunden werden könnten. Das Projektteam entschied sich dafür, Dokumente direkt in das Wiki einzubinden. Hierfür wurde über die „php.ini“ geprüft, ob ein Upload von Dateien freigeschaltet ist und entsprechend aktiviert. Der Upload von Dokumenten und Dateien wurde somit über einen direkten Link ermöglicht. Die Einbindung der Dokumente erfolgt wie eine Bildeingabe und wurde zusätzlich mit einer Beschreibung in der Form „tt.mm.jjjj.Dateiendung“ des entsprechenden Dokuments angelegt. Die Anzeige eines Word-Dokuments unter der Kategorie „Protokolle“ sieht folgendermaßen aus.

- [http://wms-centos/mediawiki/index.php?title=Datei:AB_2013.05.04.docx
04.05.2013.docx]

6 Vgl. MediaWiki-Online: MediaWiki. <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/de>

Probleme traten bei dem Download von Dokumenten auf, da diese nur in einem zip-Format geöffnet wurden. Daher wurden in der Datei „etc/mime.types“ auf dem Webserver beispielsweise nachfolgende Einträge hinzugefügt, damit Linux die Dateitypen erkennt und diese nicht mehr in *.zip Dateien verändert.

- application/vnd.ms-word.document.macroEnabled.12 .docm
- [http://wms-centos/mediawiki/index.php?title=Datei:AB_2013.05.04.docx 04.05.2013.docx]
- application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document docx
- application/vnd.ms-excel.addin.macroEnabled.12 xlam
- application/vnd.ms-excel.sheet.binary.macroEnabled.12 xlsb
- application/vnd.ms-excel.sheet.macroEnabled.12 xlsm

Einen Kalender in das Wiki einzubinden, auf den alle User des Wikis Zugriff haben, konnte realisiert und umgesetzt werden. Über die MediaWiki-Homepage unter der Option „Extension:Calendar“⁷ steht eine Auswahl an Erweiterungen von Kalendern zur Verfügung, die sich in die Wiki-Syntax einfügen. Einige Kalender kamen von Anfang an nicht in Betracht, da diese nur mit einer älteren Wiki-Version implementiert werden konnten. Das Projektteam entschied sich für einen Kalender des Entwicklers „Kenyu73“ mit einem letzten Update aus dem Jahr 2009. Obwohl der Kalender nicht mehr weiterentwickelt wird, bietet dieser eine Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresansicht bis zum getesteten Jahr 2060 an, welche den Bedürfnissen an einen Wiki-Kalender entsprechen. Einzelne Ereignisse können auf diese Weise individuell hinzugefügt werden und der Kalender bietet dem Kollegium einen schnellen Überblick über alle wichtigen Termine.

Zur Installation des Kalenders wurde die Software „Calendar v3.8.4.zip“ des Entwicklers „Kenyu73“ von der Projekt-Homepage⁸ heruntergeladen. Die „php-Dateien“ wurden entpackt und im Ordner „Extensions“ der MediaWiki-Software installiert und die Datei „localsettings.php“ angepasst, um die Erweiterung zu laden. Unter der Hauptkategorie „Kalender“ des Wikis wurde zum Abschluss nachfolgender Code für den Import des Kalenders eingetragen:

- `<calendar name="Kalender" editdefault usetemplates />`

Das Layout der MediaWiki-Software wurde ebenfalls an die individuellen Bedürfnisse angepasst. Die MediaWiki-Software bietet dem Anwender unterschiedliche Designs über eine „Skinsauswahl“ an. Für das Wiki wurde ein externes Design herangezogen, welches von dem Entwickler „Paul Gu“ frei verfügbar über dessen Homepage⁹ heruntergeladen werden kann. Das Projektteam entschied sich für das Design „Gumax 5.0.0“ aus dem Jahr 2012, welches ein anderes Design für den Nutzer zur Verfügung stellt, eine

7 Vgl. MediaWiki-Online: MediaWiki. <http://www.mediawiki.org/wiki/Extension:Calendar>

8 Vgl. Google-Online: mw-calendar. <http://code.google.com/p/mwcalendar/downloads/list>

9 Vgl. PaulGuWiki-Online: More than you imagined. <http://www.paulgu.com/wiki/Home>

Hauptnavigation und optionale Seitennavigation anbietet und zudem an individuelle Bedürfnisse angepasst werden kann. Nach dem Herunterladen der Software „Gumax 5.0.0“ wurde diese auf dem Webserver in dem Verzeichnis „Skins“ installiert. Über die „Gumax-template.css“ und „Gumax_main.css“ wurden einzelne Parameter verändert, um das Wiki farblich an das Corporate Design der Stadtbücherei Heidelberg anzupassen und individuell zu gestalten.

Die Wiki-Software bietet eine Rechte- und Nutzerverwaltung an, über welche der Zugriff für einzelne Funktionen innerhalb des Wikis geregelt wird. Die Rechte- und Nutzerverwaltung ist in „DefaultSettings.php“ hinterlegt. Über „LocalSettings.php“ können Veränderungen vorgenommen und Variablen hinzugefügt werden. Zu den wichtigsten Usergruppen zählen „Alle Gruppen (*)“, „registrierte User (User)“ und „Administratoren (Sysop)“. Die Rechtebereiche umfassen das Bearbeiten von Artikeln (Edit), das Anlegen neuer User-Accounts (Createaccount) und neuer Seiten (Createpage) sowie das Umbenennen von Titeln ungeschützter Artikel (Move). In Abhängigkeit von der User-Kategorie wurde die Nutzerverwaltung so gestaltet, dass einzelne Wiki-Benutzer Artikel lesen können, diese aber nicht verändern dürfen. Dazu wurde die Gruppe, zu welcher der betreffende User gehört, geändert.

Mit dem Anlegen von Kategorien wurde die Umsetzung der technischen Implementierung des Wikis beendet. Abschließend wurde für die Projektphase der Kommunikation unter den Favoriten des Internetbrowsers der einzelnen Arbeitsplätze das Wiki für einen schnellen Zugriff angelegt. Das Feedback der „Testwoche“ des Kollegiums der Stadtbücherei Heidelberg bezog sich auf inhaltliche Wünsche, welche Informationen im Wiki zu finden sein sollten. Weitere Änderungen an der technischen Umsetzung des Wikis ergolten nicht.

4.2 Konzeptionelle und inhaltliche Projektergebnisse

Die konzeptionellen und inhaltlichen Projektergebnisse ergaben sich aus den Abwicklungszielen der Planungsphase, der Kommunikation während des Projektes und den internen Schulungen. Mit der Übergabe des Wikis in den laufenden Betrieb endete das Projekt.

Erstes Projektergebnis war die Auswahl der MediaWiki-Software, da ein Netzwerksystem zum Einsatz kommen sollte, bei dem von einer Artikelseite auf andere Inter- oder Intranetseiten verwiesen wird, und das einen alphabetischen Index beinhaltet. Konzeptionell sollte das Wiki zudem eine Suchfunktion und eine Übersicht der zuletzt geänderten Artikel anbieten. Diese Aspekte konnten ebenfalls durch die Auswahl der Software umgesetzt werden. Aufgrund des individuell angepassten Designs enthält das Wiki eine Hauptnavigation und einen Seitennavigation sowie 17 Hauptkategorien. Zu den Hauptkategorien zählen Anleitungen, Ausbildung, Benutzung, Dienstpläne, EDV, FAQs, Haushalt, Formulare / Vordrucke, Führungen, kidz&Teens, Links, Personal, Protokolle,

Statistik, Saalvermietung, Schwarzes Brett und Veranstaltungen mit den entsprechenden bereits von dem Kollegium gefüllten Inhalten und Verweisen. Die extra gestaltete „Willkommensseite“ mit Begrüßungstext bietet einen kurzen Überblick zum Umgang mit dem Wiki und verweist auf allgemeine wichtige Informationen unter der Rubrik „Aktuelle Ereignisse“.

Die Kommunikationsphase fand in dem Zeitraum vom 27.05.2013 – 12.07.2013 statt und gliederte sich zum einen in die Kommunikation zwischen dem Projektteam selbst und zum anderen zwischen dem Projektteam und dem Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg. Der terminierte Meilenstein zur Vorstellung des Layouts und der Funktionen bei dem Projektteam stellt einen zentralen Bestandteil der Kommunikation zwischen der Projektleiterin und dem Projektteam dar. Die Projektleiterin, die für die technische Umsetzung und Implementierung des Wikis zuständig war, präsentierte dem Projektteam am 27.05.2013 die konzeptionelle Umsetzung des Wikis. Mit der Vorstellung des fertigen Wikis hinsichtlich aller technischen Implementierungen, des angepassten Layouts und der Einrichtung von Funktionsberechtigungen wurde das Wiki in einen offenen Kommunikationsprozesses übergeben.

Am 10.06.2013 fand eine Vorstellung des Wikis für das Kollegium statt, wobei die Rolle des Präsentators und Hauptansprechpartners der Autorin in ihrer Funktion als Projektleiterin zuteil wurde. Das Projektteam stand der Autorin unterstützend zur Seite. Die in der Projektdefinition geplante „Offene Woche“ vom 17.06.2013 – 21.06.2013 konnte wie geplant eingehalten werden, so dass alle Mitarbeiter der Stadtbücherei Heidelberg die Gelegenheit hatten, das Wiki zu testen und ein entsprechendes Feedback an das Projektteam zu weiterzugeben. Rückmeldungen des Kollegiums, die in der Zeit vom 24.06.2013 – 28.06.2013 in der Form von E-Mails an das Projektteam eingingen und gesammelt wurden, waren mehr Lob als Kritik und allgemeine inhaltliche Wünsche über zusätzliche Inhalte des Wikis. Dazu zählen beispielsweise Besprechungsprotokolle, Arbeitsanweisungen, Bedienungsanleitungen, Bestands- und Etatentwicklung, Systematik, Medienetatübersichten, das Einstellen von Formularen und Texten, Hausordnung, Satzung, Vermietungsbedingungen, Mietanträge, Dienstreiseanträge, Fortbildungsanträge und Jahresberichte.

Angeregt wurde auch die Annahme von allgemeinen Informationen zu Handwerkern, die ins Haus kommen, zu Störungen oder Änderungen in den Einstellungen der Haustechnik (Heizung, Lüftung ...), Informationen zu Urlaub oder Krankheit der Hausmeister, die Besetzung der Rechnungsstelle und des Sekretariates bei Urlaub oder Krankheit sowie zur Arbeitszeitregelung und ein Link zu den städtischen Dienstvereinbarungen.

Das Feedback des Kollegiums signalisierte die Bereitschaft, das Wiki anzunehmen. Das Projekt befindet sich daher auf einem guten Weg, als Arbeitsinstrument im Auskunftsdienst und als allgemeine Wissensdatenbank eingesetzt und genutzt werden zu können.

Einzelne Vorschläge des Kollegiums wurden von der Autorin in der Zeit vom 01.07.2013 – 12.07.2013 umgesetzt. Dazu zählen die bereits genannten allgemeinen Informationen des Kollegiums der Stadtbücherei Heidelberg.

Die Vorstellung des fertigen Wikis hinsichtlich aller technischen Implementierungen, des angepassten Layouts und der Einrichtung von Funktionsberechtigungen markierte die Auflösung des Projektteams. Mit der Freigabe zur Vorstellung des Wikis im Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg trat das ursprüngliche Hierarchiegefüge wieder in Kraft und der Autorin oblag die Aufgabe, das Kollegium in kleinen Gruppen im Umgang mit dem Wiki zu schulen. Um für die Bibliotheksmitarbeiter zusätzlich einen Leitfaden bereit halten zu können, wurde während der Phase der Schulungen von der Autorin ein Dokument entworfen, welches detailliert den Umgang mit dem Wiki erläutert. Es beinhaltet unter anderem die Punkte „Wie editiere ich?“ und „Wie lege ich neue Seiten an?“. Dieses Dokument mit Erläuterungen wurde dem Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg mit einer E-Mail übersendet und zudem auf der Wiki-Seite „Leitfaden zum Wiki“ verlinkt. Die Versendung des Leitfadens läutete gleichzeitig das Projektende und die Übergabe in den laufenden Betrieb ein. Die Anfertigung und die Abgabe des Projektaufsatzes spiegeln das Projektende wider.

4.3 Entwicklungsschritte



Abb. 2: Installierte MediaWiki-Software



Abb. 3: Bearbeitetes Wiki

5. Zusammenfassung

Zielsetzung des Projektes war es, Rahmenbedingungen, beteiligte Personen, und Methoden zu benennen, um ein Wiki konzeptionieren zu können, welches als Arbeitsinstrument alle Kollegen bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt und zu einem kollaborativen Arbeiten führt. Der Aspekt des kollaborativen Arbeitens zur Stärkung des Teamgedankens wurde von Projektbeginn an in die Konzeption eingebunden. Da es sich bei dem Wiki um ein Projekt handelte, das für das Kollegium durchgeführt wurde und eine weitere Bearbeitung durch das Kollegium selbst vorsieht, wurde dieses in der Kommunikationsphase beteiligt. Die Ergebnisse und Feedbacks der „Testwoche“ konnten so bereits vor Projektende inhaltlich in das Wiki einfließen und umgesetzt werden.

Die Abwicklungsziele der Planung, Durchführung, technischen Implementierung, der Kommunikation und internen Schulungen wurden durch konkrete Phasen und Meilensteine benannt. Die Durchführung der einzelnen Phasen fand ohne Zeitverzug statt und die Elemente der technischen Implementierung, wie zum Beispiel das Einbinden von Microsoft-Office-Dokumenten und eines Kalenders, konnten alle realisiert werden. Die Übergabe in den laufenden Betrieb inklusive des fortlaufenden Schreibens, Einfügens und Aktualisierens der Wiki-Artikel ließ sich mühelos umsetzen. Bereits kurz vor Projektende war zu erkennen, dass das Kollegium der Stadtbücherei Heidelberg die bestehende Aktualität und die enthaltenen Informationen des Wikis als Vorteil erkennt und dieses als ein aktives Informationsinstrument nutzt.

Die Grundlage eines strukturierten Wissensmanagements wurde damit gelegt und soll weiter ausgebaut werden. Eine Erweiterung, die bereits zu dem jetzigen Zeitpunkt fest-

steht und eingebunden werden soll, ist ein FLV-Player. Die MediaWiki-Software bietet aufgrund ihrer Architektur die Möglichkeit, diesen FLV-Player¹⁰ als eine Erweiterung einzubinden.

Wikis als Wissensdatenbanken bieten Bibliotheken die Chance einer innerbetrieblichen Reorganisation, indem sie als Nachschlagewerke interner FAQs dienen oder auch als Marketinginstrument eingesetzt werden können. Vor allem wissenschaftliche Einrichtungen haben die Vorteile von Wikis für sich entdeckt. In größeren öffentlichen Bibliotheken wurden Wikis bisher überwiegend als studentische Projektarbeiten realisiert. Wikis sollten aber als gängiges Arbeitsinstrument in jeder Bibliothek Einzug finden. Während die Einführung von Wikis in Bibliotheken für die Mitarbeiter häufiger wird, sollte sich der FoKus zukünftig ebenso auf die Bibliothekskunden richten. Bibliotheken könnten zielgruppenspezifische Wikis anbieten und so ihre Fachkompetenzen und Alleinstellungsmerkmale dadurch stärker in den Vordergrund rücken. Die Stadtbücherei Heidelberg strebt daher nach der internen Implementierung einer Wissensdatenbank Überlegungen an, ein weiteres Wiki für die Zielgruppe der Bibliothekskunden zu konzipieren.

Sandra Winkelmann

studierte von 1998-2002 Öffentliches Bibliothekswesen an der Hochschule der Medien in Stuttgart. Sie arbeitet seit 2002 bei der Stadtbücherei Heidelberg und war als IT-Systembetreuerin für das lokale EDV-Verfahren tätig. Aktuell ist sie für den Bereich des elektronischen Wissensmanagements zuständig. Seit 2012 absolviert sie den berufs begleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: sandra.winkelmann@heidelberg.de

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Übersicht des Phasenplans zur Projektplanung

Abb. 2: Installierte MediaWiki-Software

Abb. 3: Bearbeitetes Wiki

10 Eine FLV-Player-Erweiterung ermöglicht die Einbettung und die Anzeige von Flash-Video-Dateien in eine Wiki-Seite der MediaWiki-Software und unterstützt Formate wie FLV, MP3, YouTube-bezogene Formate, verschiedene Streaming-Server-bezogene XML-Formate und Playlisten-Formate.

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der folgenden Internetdokumente ist der 01.08.2013

Bibliotheksportal-Online: Wikis. <http://www.bibliotheksportal.de/themen/web20/wikis.html>

Google-Online: mw-calendar. <http://code.google.com/p/mwcalendar/downloads/list>

MediaWiki-Online: MediaWiki. <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/de>

MediaWiki-Online: MediaWiki. <http://www.mediawiki.org/wiki/Extension:Calendar>

PaulGuWiki-Online: More than you imagined. <http://www.paulgu.com/wiki/Home>

Ziller, Monika 2008: Wikis als interne Wissensdatenbank in Bibliotheken am Beispiel der Stadtbibliothek Heilbronn. http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/535/pdf/08%2006%2006Vortrag%20Wikis%20MannheimFolien_Notizen.pdf

Qualifizierung

Fachreferat heute: Analyse des Berufsbildes von Fachreferenten anhand von Stellenanzeigen der Jahre 2003 bis 2013

Katrin Braun und Ulrike Brunenberg-Piel

Abstract

Dieses Projekt untersucht anhand von Stellenausschreibungen für Fachreferatspositionen, ob sich das darin zum Ausdruck kommende Berufsbild des Fachreferenten analog zu den stetig wachsenden und sich erweiternden Anforderungen der Bibliotheken geändert hat. Dazu wurden Stellenanzeigen in der Mailingliste Inetbib und der Zeitschrift *Bibliotheksdienst* über einen Zeitraum von zehn Jahren erfasst und ausgewertet. Neben formalen Kriterien wie den geforderten Ausbildungsvoraussetzungen von Fachreferenten wurden auch fachlich-inhaltliche Aspekte sowie geforderte Soft Skills einbezogen. Als Ergebnis der Untersuchung lässt sich festhalten, dass die Position des Fachreferenten zwar inhaltlich gleich geblieben ist, jedoch weitere Aufgaben hinzugekommen sind. Diese sind bedingt durch die dynamischen Veränderungen der Informationsinfrastruktur und die damit einhergehenden neuen Anforderungen an fachlich fundierte bibliothekarische Informationsdienstleistungen.

This project examines job advertisements for field librarians in order to find out how the changing demands on this position have been reflected in the job descriptions. Therefore, employment ads for field librarian positions published on the mailing list Inetbib and the journal *Bibliotheksdienst* were collected and evaluated over a period of ten years. Besides formal criteria such as educational requirements and prior work experience, aspects such as professional qualification as well as soft skills were taken into consideration. As a result of the research it can be said that professional demands on field librarians have remained constant while the duties of this position have increased in scope and complexity due to the dynamic changes of the information infrastructure and the new demands on state-of-the-art information service activities in libraries.

1. Einleitung

Mit der Entwicklung neuer Informationstechniken und -strukturen wie vor allem dem World Wide Web sind neue, zusätzliche Aufgaben für Bibliotheken entstanden. Arbeitsweisen und -instrumente haben sich verändert. Bibliothekare haben – oft proaktiv – den Wandel mitgestaltet und ihre bibliothekarischen Services erweitert. So gehören großzügige Recherche-PC-Pools für Nutzer ebenso wie IT-gestützte Selbstverbuchungs- und Buchrückgabegeräte seit Jahren zur Standardausstattung großer Bibliotheken. Das immer größer werdende Angebot an elektronisch verfügbaren Medien, Datenbanken und Discovery-Systemen hat es erforderlich gemacht, dass Bibliotheken Konzepte für Veranstaltungen zur Informationskompetenz entwickeln. Bibliotheken müssen sich zu Open Access positionieren und sich mit den neuen Anforderungen der Unterstützung Virtueller Forschungsumgebungen und des Forschungsdatenmanagements auseinandersetzen, die in den Empfehlungen der Hochschulrektorenkonferenz Ende 2012 formuliert worden sind.¹ Gleichzeitig ist in vielen Bibliotheken ein Trend zur Implementierung von Managementinstrumenten zu beobachten, die den optimalen Einsatz der vorhandenen Ressourcen und des Personals ermöglichen sollen.² Es stellt sich die Frage, inwieweit diese Veränderungen die Anforderungen der Bibliotheks- und Hochschulleitungen an die Mitarbeiter des wissenschaftlichen Dienstes in Bibliotheken und damit das Berufsbild des Fachreferenten verändert haben. Die vorliegende Arbeit untersucht diese Frage anhand der Analyse von Stellenanzeigen zur Besetzung von Fachreferatspositionen über einen Zeitraum von zehn Jahren und geht dabei von der Hypothese aus, dass sich veränderte Anforderungen auch in Stellenanzeigen zur Neubesetzung von Fachreferatspositionen niederschlagen. Die Ergebnisse dieser Untersuchung können für Bibliotheksleitungen interessant sein, da sie die jeweilige Strategie bei Stellenbesetzungen des wissenschaftlichen Dienstes bestätigen oder Anregungen für Änderungen geben können. Angehende Fachreferenten erhalten Hinweise für die Weiterentwicklung oder Stärkung der persönlichen Kompetenzen, Qualifikationen und des Bewerberprofils. Für die Hochschulen und Fachhochschulen, die Bibliothekare und Informationswissenschaftler qualifizieren, leisten sie einen Beitrag zur Überprüfung der Lehrinhalte. Vielleicht stellen die Ergebnisse dieses Projekts auch einen Beitrag zur Berufsbild-Debatte der letzten 15 Jahre dar, denn es gibt zurzeit keine Veröffentlichung in Deutschland, die Zahlenmaterial über die in Stellenanzeigen genannten Anforderungen für die Besetzung von Fachreferatspositionen enthält.³

1 Vgl. Hochschule im digitalen Zeitalter 2012, S. 16.

2 Vgl. Mundt; Vonhof 2007.

3 Vgl. Bauschmann 2012, S. 20-21. Es ließen sich durch eigene Recherchen ebenfalls keine Veröffentlichungen zur Analyse von Stellenanzeigen zu Fachreferatspositionen ermitteln.

2. Entwicklungsstand

Unter dem Begriff „Berufsbild-Debatte“ wird in der bibliothekarischen Öffentlichkeit die v. a. in der Zeitschrift *Bibliotheksdienst* seit 1998 geführte Debatte um das Berufsbild von Fachreferenten verstanden. Bei dieser Debatte, die von Uwe Jochum⁴ und Helmut Oehling⁵ begonnen und von Peter te Boekhorst, Harald Buch und Klaus Ceynowa⁶ sowie Sabine Wefers⁷ und anderen weitergeführt wurde, geht es darum, ob die Tätigkeiten des höheren Dienstes in Bibliotheken ausschließlich die von ihnen als wissenschaftlich eingestufte Tätigkeit als Fachreferent sind (Jochum / Oehling) oder eher eine Mischung aus Fachreferat als Dienstleistung für die Universität und hochwertigen Verwaltungs- und Managementaufgaben darstellen (te Boekhaus / Buch / Ceynowa), ergänzt um Reflexionen darüber, wie die Zukunft des Berufsstandes aussehen könnte. Die Diskussion wurde durch eine von der nordrhein-westfälischen Landesregierung angekündigte Änderung der Ausbildung für den höheren Dienst in Bibliotheken ausgelöst⁸ und wird von weiteren Autoren als direkte Antwort auf die ursprünglichen Aufsätze weitergeführt. Bemerkenswert ist, dass im Rahmen dieser Debatte bereits Aspekte behandelt wurden, die für die aktuelle Arbeit in Bibliotheken relevant sind. So wiesen sowohl Oehling⁹ als auch Wefers¹⁰ auf die Bedeutung der Informationsvermittlung als wichtiges Betätigungsfeld für Fachreferenten hin. Inzwischen ist die fachspezifische Informationsvermittlung als „Informationskompetenz“ als Aufgabe der Fachreferenten an den Hochschulen etabliert. Auch das aktuell¹¹ wieder interessante Thema „Forschungsbibliothek“ bzw. „Forschungsbibliothekar“¹² wurde in einem der Folgeaufsätze zur Berufsbild-Debatte bereits als mögliches bzw. zukünftiges Betätigungsfeld von Fachreferenten benannt.¹³ Ein weiteres, aktuelles Diskussionsthema wurde durch die Prognose von Wefers lanciert, dass Erwerbungsentscheidungen zukünftig nicht mehr von Fachreferenten getroffen werden. Während sie noch davon ausging, dass die Literatúrauswahl in Zukunft nur noch durch Lehrstuhlinhaber erfolgen würde,¹⁴ scheinen die im Laufe der letzten Jahre

4 Vgl. Jochum 1998.

5 Vgl. Oehling 1998.

6 Vgl. te Boekhorst; Buch; Ceynowa 1998.

7 Vgl. Wefers 1998.

8 Vgl. Bosserhoff 2008, S. 58.

9 Vgl. Oehling 1998, S. 251-252.

10 Vgl. Wefers 1998, S. 868.

11 Vgl. Enderle 2012, S. 31.

12 Vgl. Weber 1998, S. 309.

13 Vgl. Bosserhoff 2008, S. 70.

14 Vgl. Wefers 1998, S. 867.

entwickelten modernen Erwerbungstechniken und -methoden wie *Approval Plan*,¹⁵ *Patron Driven Aquisition* und die Erwerbung von E-Medien-Paketen die Literatúrauswahl durch Fachreferenten ersetzen zu können. Solchen Befürchtungen begegnen Schumm, die *Patron Driven Aquisition* als Erweiterung der herkömmlichen Beschaffungsverfahren bezeichnet,¹⁶ und Golsch, indem er betont, dass es Aufgabe des Fachreferenten sei, das Profil für die *Approval Plans* festzulegen.¹⁷ In einer Umfrage der VDB-Kommission für Fachreferatsarbeit zum Thema „Fachreferat: gestern – heute – morgen“¹⁸ wurde u. a. die Haltung der Fachreferenten zu diesen Instrumenten erfragt. Trotz aller Skepsis hielten immerhin 40,1 % aller Befragten ihren Einsatz für möglich,¹⁹ ein relativ hoher Prozentsatz, wenn man bedenkt, dass die Literatúrauswahl zu den klassischen Kerngeschäften des Fachreferenten gehört. Dass durch den gezielten Einsatz dieser Instrumente Personalressourcen freigesetzt werden können, die nicht für die Abwicklung „standardisierte[r] Prozesse“,²⁰ sondern zur Förderung von Innovationen und neuen Services in Bibliotheken eingesetzt werden können,²¹ kann sich unter dem Aspekt einer Ausweitung der fachlich fundierten Dienstleistungen von Hochschulbibliotheken als Vorteil dieser neuen Erwerbungsverfahren erweisen. So werden in der neueren Literatur neben dem Marketing von Informationsdienstleistungen vor allem die vorausschauende, innovative Weiterentwicklung von Bibliotheksservices²² und der ständige Kontakt zu den Wissenschaftlern der Universität mit dem Ziel, die einzelnen Wissenschaftler und ihre Projekte als „embedded librarian“²³ zu unterstützen,²⁴ als zukunftsweisende Aufgaben von Fachreferenten aufgezeigt. Ein zusätzliches Tätigkeitsfeld des Fachreferenten sieht Enderle in der „infrastrukturbezogene[n] Forschung“²⁵, die in den Empfehlungen des Wissenschaftsrates zu Informationsinfrastrukturen²⁶ als Aufgaben der Bibliotheken definiert worden sind.²⁷ Enderle leitet aus der Bedeutung, die der Wissenschaftsrat den Informationsinfrastrukturen und der Forschung, die erforderlich ist, um ihre Nutzung zu ermöglichen und ihre Bestände und Sammlungen optimal zu erschließen, beimsist, ab, dass eine derartige

15 Der Begriff *Approval Plan* bezeichnet die automatische Lieferung von Medien zur Ansicht bzw. als Anschaffungsvorschlag auf der Grundlage eines vorher zwischen Bibliothek und Buchhändler festgelegten Erwerbungsprofils.

16 Vgl. Schumm 2013, S. 26.

17 Vgl. Golsch 2010, S. 130.

18 Schröter 2012.

19 A. a. O., S. 198.

20 Golsch 2010, S. 130.

21 A. a. O.

22 Vgl. Ball 2011, Folie 13.

23 A. a. O., Folie 18.

24 Ebd.

25 Enderle 2012, S. 31.

26 Wissenschaftsrat 2011.

27 Ebd.

„Fachreferatsarbeit infrastrukturbezogene Forschung im Sinne des Wissenschaftsrates“²⁸ und damit eine „wissenschaftliche Leistung“²⁹ ist. Eine solche Fachreferatstätigkeit würde nach der Interpretation von Enderle eine wissenschaftliche Arbeit darstellen.³⁰ Gleichzeitig fordert der Wissenschaftsrat damit vom wissenschaftlichen Dienst der Bibliotheken, sich nicht mehr auf Erwerbung und Erschließung von Medien zu beschränken, sondern bibliotheks- und informationswissenschaftliche Forschung zu betreiben.

3. Beschreibung des Projektes

Ziel des hier vorgestellten Projektes war es, auf der Basis einer Analyse von Stellenanzeigen für Fachreferatspositionen zu untersuchen, ob und wie sich das von Bibliotheken formulierte Anforderungs- und Aufgabenprofil von Fachreferenten in den letzten zehn Jahren geändert hat. Untersucht wurden die in den Anzeigen benannten Aufgabenspektren und Anforderungen sowie die von den Bewerbern erwarteten Kenntnisse und Qualifikationen.³¹

3.1 Methode

Neben der Auswertung der Fachliteratur zum Berufsbild des Fachreferenten wurden zunächst die Stellenanzeigen ermittelt, die in der Zeitschrift *Bibliotheksdienst*³² und in der Mailingliste *Inetbib*³³ von Mai 2003 bis April 2013 veröffentlicht wurden. Kriterium für die Auswahl der Anzeigen war die Stellenbezeichnung „Fachreferent“ oder die Benennung der Aufgaben „Bestandsaufbau“ und „Übernahme eines Fachreferats“ im Text der Stellenbeschreibung. Durch einen Abgleich der Stellenanzeigen beider Quellen wurden Redundanzen beseitigt und somit gewährleistet, dass jede Anzeige nur einmal ausgewertet wird.

28 Enderle 2012, S. 31.

29 Ebd.

30 Vgl. Enderle 2012, S. 31.

31 Das Projekt wurde im Rahmen des berufsbegleitenden Studienganges Bibliotheks- und Informationswissenschaft der FH Köln als Teamarbeit von den Autorinnen durchgeführt und von Prof. Dr. Inka Tappenbeck betreut.

32 *Bibliotheksdienst* 2003-2013.

33 *Inetbib* Listenarchiv 2003-2013.

Die Kriterien zur Definition der klassischen Anforderungen an Fachreferenten wurden den Empfehlungen für die Ausbildung des Höheren Bibliotheksdienstes³⁴ des Vereins Deutscher Bibliothekare entnommen. Weitere Kriterien wurden aus den in den Stellenanzeigen definierten Anforderungen an die zukünftigen Stelleninhaber und die zukünftig zu erfüllenden Aufgaben abgeleitet. Einige Kriterien wie z. B. „Kenntnisse des Elektronischen Publizierens“ wurden aus der aktuellen Fachliteratur abgeleitet oder, wie z. B. die Kriterien der sozialen und persönlichen Kompetenzen, abgewandelt übernommen. Die Ergebnisse der qualitativen Auswertung der Stellenanzeigen wurden in Tabellen quantitativ erfasst und anschließend in Relation zu der eingangs formulierten Hypothese gesetzt.

4. Ergebnisse I: Formale Aspekte

4.1 Anzahl der Stellenanzeigen

Nach Erfassung aller Stellenanzeigen erfolgte deren Bestandsaufnahme. Insgesamt wurden 357 Stellenanzeigen für den wissenschaftlichen Dienst in Bibliotheken im Zeitraum von zehn Jahren ermittelt. Davon bezogen sich 235 Anzeigen auf Fachreferatstätigkeiten. 152 Anzeigen waren ausschließlich in der Mailingliste Inetbib verfügbar. Im *Bibliotheksdienst* wurden 99 Anzeigen veröffentlicht. 61 Anzeigen waren redundant, da sie bei beiden Anbietern vorhanden waren. 45 Anzeigen in der Inetbib waren als Gesamtanzeige nicht mehr verfügbar, da sie nicht mehr auf der Anbieterseite bzw. im Archiv der Inetbib gespeichert waren. Diese Anzeigen waren auch in der Zeitschrift *Bibliotheksdienst* erschienen, so dass die Texte der Printanzeigen ausgewertet werden konnten.

4.2 Organisationstyp

Die meisten der erfassten 357 Stellen wurden in Universitätsbibliotheken angeboten, gefolgt von Staatsbibliotheken und wenigen Spezialbibliotheken. Öffentliche Bibliotheken wurden nicht berücksichtigt.

34 Vgl. Empfehlungen für die Ausbildung des Höheren Bibliotheksdienstes 1986.

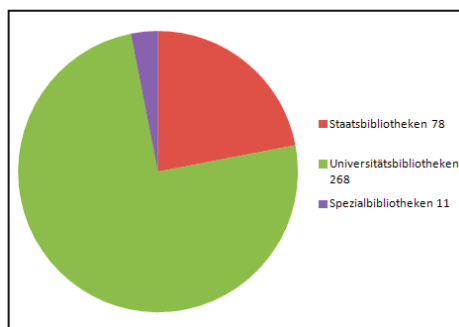


Abb. 1: Organisationstyp

4.3 Formale Qualifikationsmerkmale

In den Stellenanzeigen wurden überwiegend die Laufbahnprüfung oder -befähigung für den höheren wissenschaftlichen Bibliotheksdienst und ein wissenschaftliches Hochschulstudium gefordert – teilweise bereits als Masterabschluss. Die Formulierung „oder vergleichbare Qualifikation“ bzw. „bibliotheks- oder informationswissenschaftliche Zusatzqualifikation“ in Bezug auf die Ausbildung zum höheren Bibliotheksdienst war in 38 Stellenanzeigen enthalten. Teilweise wurde die Möglichkeit angeboten, nach Antritt der Stelle ein berufsbegleitendes Studium wie z. B. MALIS zu absolvieren und somit die Qualifikation für den höheren Dienst nachträglich zu erlangen.³⁵

4.4 Stellenbezeichnungen

Bei der Ausschreibung von Fachreferatspositionen sind äußerst unterschiedliche Stellenbezeichnungen üblich. Neben Anzeigen, die mit „Fachreferent“ betitelt sind, kommen häufig auch Formulierungen wie „Stelle im höheren Bibliotheksdienst“ vor; dass es sich dabei um Fachreferatstätigkeiten handelt, steht oft erst in der Stellenbeschreibung. Anzeigen für leitende Positionen wie „Stellv. Direktor“ oder „Dezernent“ verweisen vor allem auf Aufgaben in der Bibliotheksverwaltung, im Management und in der Personalführung. Diese Anzeigen wurden im Rahmen des Projektes berücksichtigt und in die Auswertung einbezogen, wenn zusätzlich zu der Ausübung der Führungstätigkeit auch die Betreuung mindestens eines Fachreferates gefordert wurde.

³⁵ Vgl. Stellenausschreibung der Universitätsbibliothek Greifswald 2011.

5. Ergebnisse II: Fachlich-inhaltliche Aspekte

5.1. Zu besetzende Positionen

143 von insgesamt 235 ausgewerteten Stellenanzeigen bezogen sich primär auf Fachreferatspositionen. Die Anforderung, zusätzlich Verwaltungs-, Planungs- oder IT-Aufgaben wahrzunehmen, war mit 63 dieser 143 Fachreferatsstellen verknüpft. In elf Stellenbeschreibungen wurde die spätere Ausübung von Leitungsaufgaben in Aussicht gestellt. In 92 Anzeigen wurden Führungskräfte gesucht, die zusätzlich zu ihrer Leitungsposition ein oder mehrere Fachreferate übernehmen sollen. Bei diesen Führungspositionen handelte es sich um Bibliotheksleitungen kleinerer wissenschaftlicher Bibliotheken oder von Fach- bzw. Bereichsbibliotheken, um Stellvertreter-, Dezernenten- und Abteilungsleiterpositionen.

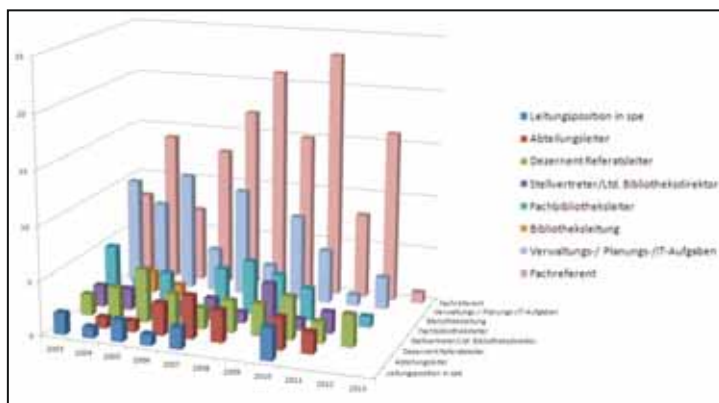


Abb. 2: Primäre Zuordnung der ausgeschriebenen Stellen mit Fachreferatsanteilen³⁶

³⁶ Hier und in den folgenden Abbildungen bezeichnet die y- bzw. x-Achse die Anzahl der Nennungen, was aus den jeweiligen Abbildungsbezeichnungen hervorgeht.

5.2 Anzahl der zu betreuenden Wissenschaftsfächer

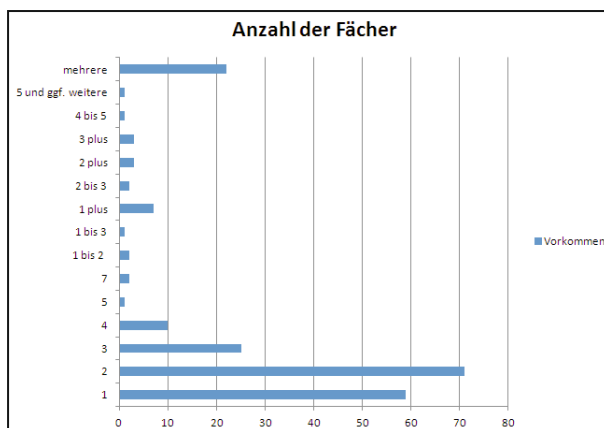


Abb. 3: Angaben zur Zahl der zu betreuenden Wissenschaftsfächer

Die Untersuchung zeigt deutlich, dass Fachreferenten eine sehr unterschiedliche Anzahl von Fächern und Fächerkombinationen betreuen sollen. Am häufigsten war die Anzahl von zwei Fächern pro Stelle (71 Mal), einem Fach (59 Mal) und drei Fächern (25 Mal). Die Verpflichtung von vier, fünf und sieben Fächern kam dagegen selten vor. Vage Formulierungen wie zum Beispiel „Betreuung naturwissenschaftlicher Fachreferate“ oder „ein oder mehrere Fachreferate“ lässt die Deutung der wahrscheinlichen Fächeranzahl offen. Auch die Betreuung völlig unterschiedlicher Fachrichtungen kam in den Ausschreibungen mehrfach vor.

5.3 Bibliotheksfachliche Anforderungen

Zu den bibliothekarischen Anforderungen an das Fachreferat gehörten die „klassischen“ Fachreferatsaufgaben Bestandsaufbau bzw. Erwerbung³⁷ mit 99 Nennungen, Erschließung mit 114 Nennungen sowie Benutzung mit 114 Nennungen.³⁸ Der Aspekt Benutzung wurde in den Stellenanzeigen meist durch Begriffe wie „Spät- und Samstagdienst“ oder „Auskunft“ repräsentiert, Vermittlung von Informationskompetenz wurde in 123 Anzeigen als Aufgabe genannt.

³⁷ Schröter 2012, S. 190.

³⁸ A. a. O.

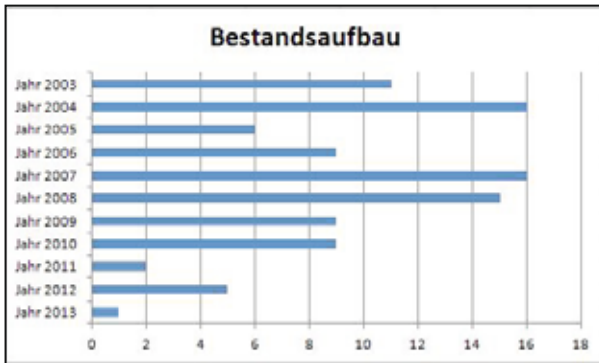


Abb. 4: Anforderungen: Bestandsaufbau (n = 99)

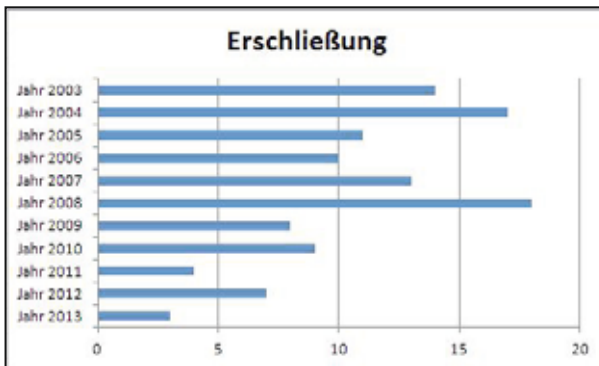


Abb. 5: Anforderungen: Erschließung (n = 114)

Das Aufgabengebiet der Bestandspflege nimmt demgegenüber eine Sonderrolle ein. Während sie sich in den letzten Jahren als ständige Aufgabe von Fachreferenten etabliert hat, gehörte sie weder 1986 zu dem Kanon der in der Ausbildung zum Höheren Bibliotheksdienst zu erwerbenden Kompetenzen, wie sie in den Empfehlungen des Vereins Deutscher Bibliothekare³⁹ formuliert sind, noch zu den Aufgaben von Fachreferenten, die 1998 in der Veröffentlichung „Berufsbild 2000“⁴⁰ als gemeinsames Berufsbild der bibliothekarischen Berufsverbände definiert wurden. Beide Veröffentlichungen führen die Aufgaben von Fachreferenten so kleinteilig auf, dass das Nichterwähnen des

³⁹ Vgl. Empfehlungen 1986.

⁴⁰ Vgl. Berufsbild 2000 1998.

Bereichs Bestandspflege nicht mit der Selbstverständlichkeit dieses Aufgabenbereiches erklärt werden kann. Es liegt die Vermutung nahe, dass in der Zeit des Aufbaus von Hochschulen und Hochschulbibliotheken der Siebziger- und Achtzigerjahre und bis in die Neunzigerjahre hinein Aspekte der Bestandspflege wie zum Beispiel die Aussonderung von veralteter oder nicht mehr benutzter Literatur keine Rolle spielte. Dieselben Bibliotheken, deren Bestände damals aufgebaut wurden, müssen heute auf Grund knapper Flächenressourcen im hohen Maße Bestandspflege betreiben.

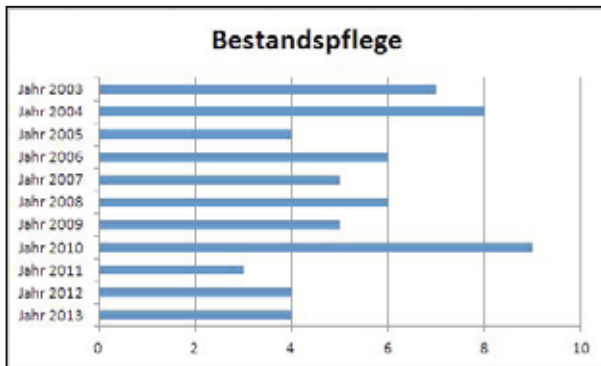


Abb. 6: Anforderungen: Bestandspflege (n = 61)

Die Aufgabe Bestandspflege wird in 61 Anzeigen als Aufgabe der Fachreferenten genannt. Damit ist eine aktuell in vielen Bibliotheken immer wichtiger werdende Aufgabe von Fachreferenten auch in Stellenbeschreibungen zu finden.

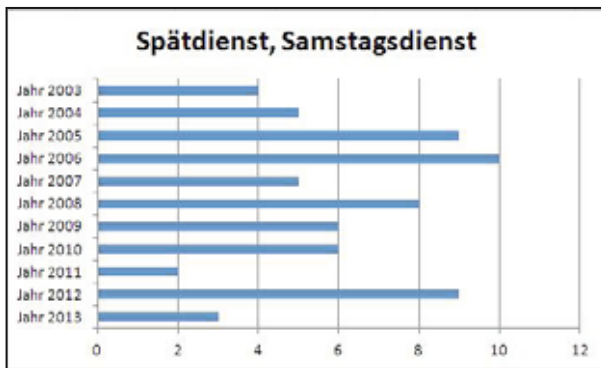


Abb. 7: Anforderungen Benutzung: Spät- / Samstagdienst (n = 47)

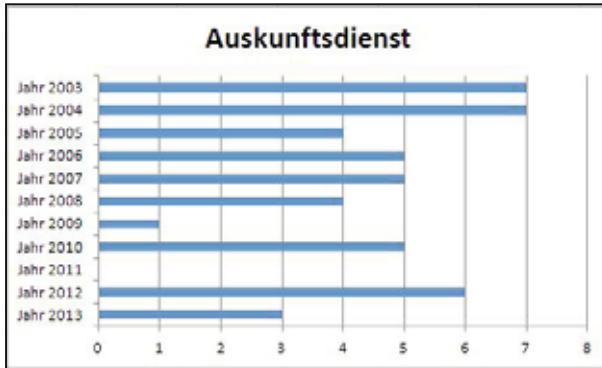


Abb. 8: Anforderungen Benutzung: Auskunftsdienst (n = 67)

Die Anforderung Auskunftsdienst wurde 47 Mal, Spät- und Samstagdienst 67 Mal genannt. Während die Bereitschaft zu Spät- und Samstagdiensten in vielen Bibliotheken zu den Anforderungen an Fachreferenten gehört, wird die Beteiligung von Fachreferenten am regulären Auskunftsdienst seltener gefordert.

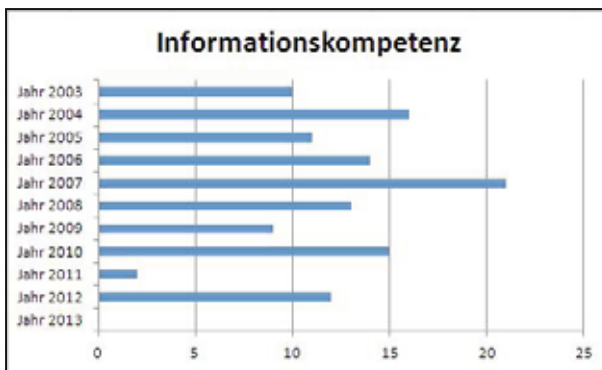


Abb. 9: Anforderungen Benutzung: Informationskompetenz (n = 123)

Durch die Einführung von Bachelorstudiengängen und damit der Änderung von Studienanforderungen und -ordnungen hat sich auch die Anforderung an das Fachreferat geändert. In zunehmendem Maße werden seitdem auch von Fachreferenten Kurse zur Vermittlung von Informationskompetenz für die Studierenden der Fächer ihres Zustän-

digkeitsbereiches abgehalten.⁴¹ Das Wachsen der Aufgabengebiete der „Vermittlung von Informationskompetenz“ bzw. der „Fachinformationsvermittlung“⁴² bestätigen die Bedeutung des Fachreferats und des Fachstudiums⁴³, nicht zuletzt auf Grund der Verankerung von Informationskompetenz in den Curricula vieler Hochschulen.⁴⁴ Auch die Analyse der Stellenanzeigen machte deutlich, dass die Vermittlung von Informationskompetenz sehr gefragt ist: Dieser Aufgabenbereich wurde in 123 der ausgewerteten Stellenausschreibungen als Anforderung an bzw. Aufgabe von Fachreferenten genannt. Der genaue Tätigkeitsbereich variiert dabei von „Schulungen“ über „E-Learning“ bis zu „webbasierten Informationsdienstleistungen“. Interessant ist, dass der Begriff „Schulungen“, der in den Achtzigerjahren als „Benutzerschulung“ eingeführt worden ist, nach 2008 nur noch in einer Anzeige verwandt wurde.

Zu den häufig genannten Anforderungen an Fachreferenten gehörten auch der Austausch mit den Fakultäten und die Kontaktpflege zu Professoren und zu Fachverbänden, die Weiterentwicklung des Informations- oder Dienstleistungsangebots der Bibliotheken, des Onlineangebots und seine Präsentation im Web. Die Entwicklung innovativer Informationsdienstleistungen (IDL) wurde in 33 Anzeigen explizit als Anforderung angegeben.

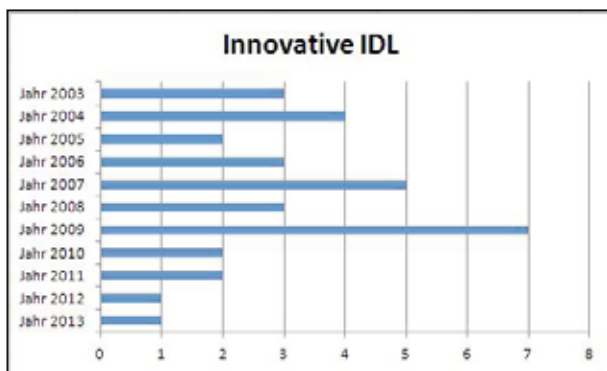


Abb. 10: Anforderungen: Innovative Informationsdienstleistungen (n = 33)

Zu den innovativen Informationsdienstleistungsbereichen zählen u. a. Digitalisierung, Langzeitarchivierung, Elektronisches Publizieren, Open Access, Forschungsdatenmanagement und Virtuelle Forschungsumgebungen. Die vier letztgenannten Aufgaben werden in den Empfehlungen der Hochschulrektorenkonferenz zur Informationskompe-

41 Vgl. von Halassy 2006, S. 120 ff.

42 Schröter 2012, S. 196.

43 Vgl. Schröter 2012, S. 196-197.

44 Vgl. vom Orde; Wein 2012, S. 480.

tenz als Aufgabe der gesamten Hochschule besonders betont. Ihre Wahrnehmung bzw. Weiterentwicklung wird teilweise von den Hochschulbibliotheken, teilweise von den Rechenzentren erwartet.⁴⁵ Elektronisches Publizieren und die Integration von Open Access werden zwar bereits von Bibliotheken als Aufgaben wahrgenommen, dennoch war die Zahl der Stellenanzeigen eher gering: vier Anzeigen bezogen sich auf das Elektronische Publizieren, 13 auf Open Access. Die von der Hochschulrektorenkonferenz auch von Bibliotheken erwarteten Dienstleistungen Forschungsdatenmanagement und Virtuelle Forschungsumgebungen finden sich als Aufgaben von Fachreferenten in den Stellenanzeigen gar nicht bzw. kaum: Forschungsdatenmanagement wurde gar nicht, Virtuelle Forschungsumgebungen wurden als Tätigkeitsbereich hier nur einmal genannt. Ebenso gab es nur drei Anzeigen, in denen Langzeitarchivierung als Aufgabe benannt wurde, während in 16 Anzeigen Fachreferenten für Digitalisierungsaufgaben gesucht wurden. Insgesamt war der Anteil an Stellenanzeigen für Fachreferenten, die diese innovativen und aktuell besonders geforderten Aufgaben übernehmen sollen, sehr gering.

5.4 Sprachkenntnisse

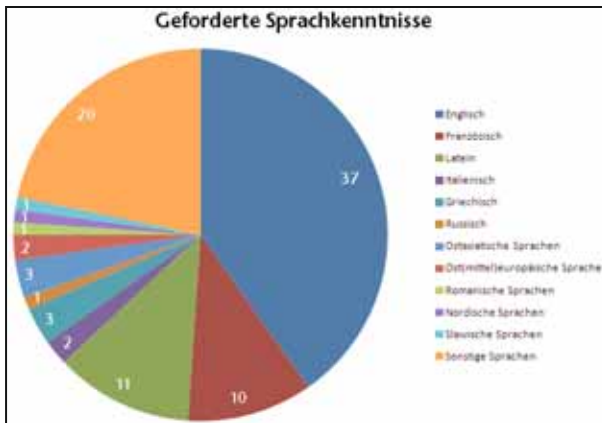


Abb. 11: Geforderte Sprachkenntnisse nach Anzahl der Vorkommen (n = 92)

Sprachkenntnisse sind in vielen Bereichen eines Fachreferats erforderlich. Am deutlichsten war die Forderung nach Kenntnissen der englischen Sprache. Dies wurde mal in der Form „gut“, mal „sehr gut“, mal in „Wort und Schrift“ verlangt. Französisch und Latein rangierten an zweiter Stelle, gefolgt von Italienisch, Griechisch und Russisch. Relativ

⁴⁵ Vgl. Informationskompetenz 2012, S. 1.

selten wurden mehrere Landessprachen derselben Sprachfamilie gewünscht, werden in diesen Fällen aber aufgrund der Fächerzusammensetzung benötigt. Dies sind beispielsweise ostasiatische Sprachen, osteuropäische oder slawische Sprachen.

5.5 IT-Anforderungen

In Anbetracht des sich wandelnden Berufsbildes taucht die Frage auf, inwieweit sich auch in Stellenausschreibungen ein Wandel hinsichtlich der Anforderungen an IT-Kompetenzen bzw. die Übernahme entsprechender Aufgabenbereiche erkennen lässt. Die Auswertung hat ergeben, dass in 171 Anzeigen für Fachreferatspositionen IT-Anforderungen gestellt wurden und diese damit als gewichtiger Faktor für Stellenbesetzungen etabliert sind. Dabei erreichte die Nachfrage bezüglich IT-Anforderungen um die Jahre 2004 bis 2006 einen Höhepunkt. Die angrenzenden Jahre halten sich in etwa die Waage. Da die Tätigkeiten im IT-Bereich nicht weniger werden, wirft dies die Frage auf, ob die anfallenden Aufgaben sich in andere Richtungen verlagert haben und auf andere Berufsgruppen (externe Firmen, Diplombibliothekare) übergegangen sind. Die Untersuchung dieser Frage sprengt jedoch den Rahmen der hier vorliegenden Ausführungen.

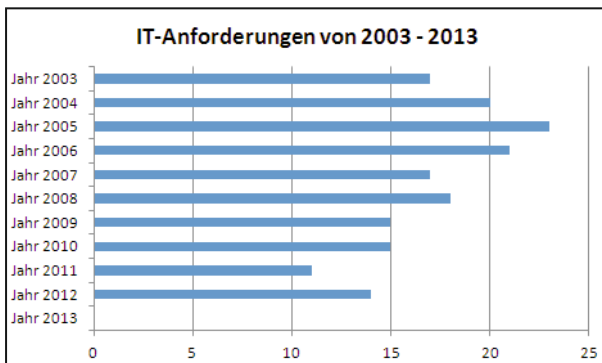


Abb. 12: IT-Anforderungen (n = 171)

Die Auswertung der IT-Anforderungen ergab außerdem, dass in 71 Stellenanzeigen IT-Kenntnisse ohne nähere Spezifizierung genannt waren. Dagegen wurden in 36 Anzeigen Berufserfahrungen in Form von vorausgegangenen Tätigkeiten im IT-Sektor verlangt.

5.6 Managementanforderungen

Bibliotheken verändern sich nicht nur durch das zunehmende Angebot an elektronischen Medien und Informationsmittel und die damit verbundene Vermehrung von Aufgaben bei der Medienauswahl. Stelleneinsparungen und die steigende Komplexität der Arbeitsorganisation innerhalb der Bibliothek erfordern die vermehrte Anwendung moderner Managementmethoden. Die Untersuchung, wie sich diese Prozesse auf Stellenbesetzungen auswirken, brachte folgende Ergebnisse: Kenntnisse von Managementmethoden wurden neben den Fachreferatsaufgaben in 127 Stellenanzeigen gefordert, 20 davon entfielen auf Kenntnisse des Projektmanagements, 23 auf Personalmanagement und 29 auf Finanzmanagement. In 28 Anzeigen, in denen die Mitarbeit bei Marketing und Öffentlichkeitsarbeit beschrieben war, wurden Erfahrungen auf diesem Gebiet verlangt. Auf dem Gebiet des allgemeinen Marketings wurden Kenntnisse und Anwendungen sog. „betrieblicher Steuerungsinstrumente“ wie Controlling, strategisches Management, Leistungsmessung und Reporting genannt. Anforderungen an Innovationsbereitschaft und Unterstützung von Veränderungsprozessen wurden in verschiedenen Variationen während des gesamten untersuchten Zeitraums gestellt. Kenntnisse des Innovationsmanagements, ein in der bibliothekarischen Fachliteratur relativ neuer Begriff, gehören seit 2007 zu den Anforderungen an die Bewerber. Insgesamt wurden die Kenntnisse von Managementmethoden und ihrer Anwendung in allen Ausschreibungen von Führungspositionen sowie der Hälfte der ausgeschriebenen Fachreferatsstellen gefordert.

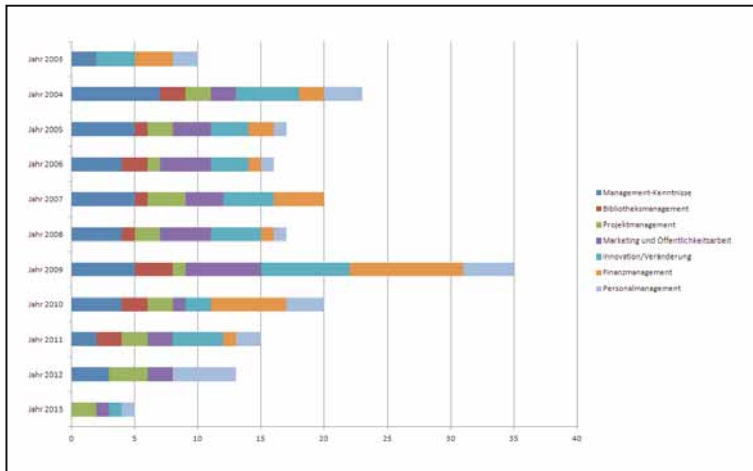


Abb. 13: Differenzierte Managementanforderungen (n = 127)

Eine Abweichung zeigt sich bei den Auswertungsergebnissen hinsichtlich der Anforderungen an Führungskompetenzen und -erfahrungen, die nachfolgend als Detailaus-

wertung dargestellt sind. Als Anforderungen für die Stellenbesetzung wurde in 59 Anzeigen Führungskompetenz, in 32 Anzeigen Führungserfahrung genannt. Obwohl in einigen Anzeigen der Nachweis der entsprechenden Qualifikationen gefordert wurde, scheint der Aspekt Führungserfahrung als Voraussetzung für die Stellenbesetzung im Vergleich zu dem Aspekt Berufserfahrung, der in 100 Stellenanzeigen zu den Bedingungen für die Stellenvergabe zählte, geringer bewertet zu sein.

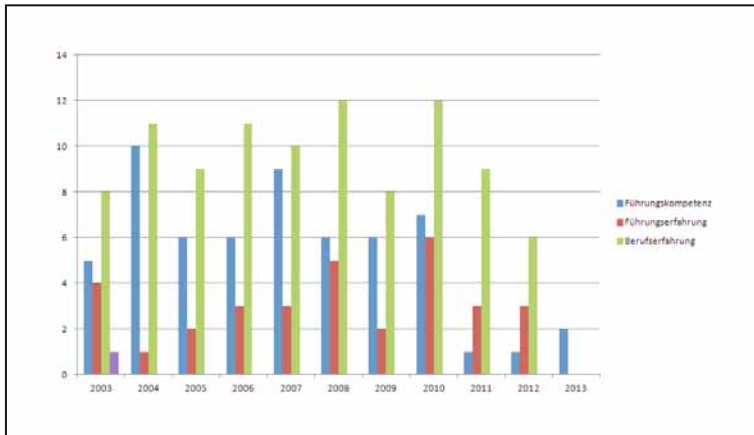


Abb. 14: Geforderte Führungskompetenz, Führungserfahrung, Berufserfahrung (n = 91)

5.7 Persönliche und soziale Kompetenzen

Anforderungen an persönliche und soziale Kompetenzen wurden in fast allen Stellenanzeigen formuliert. Die Kriterien für ihre Erfassung wurden in Anlehnung an die Kriterien von Bauschmann⁴⁶ definiert. Am häufigsten wurden Teamfähigkeit und Teamarbeit gefordert (177 Anzeigen), desweiteren Kommunikationsfähigkeit (108) und Belastbarkeit (96). Beide wurden gleichmäßig über die Jahre gewünscht. Auffälligkeiten gibt es bei dem Aspekt Leistungsbereitschaft (90), der im Jahr 2008 besonders gefragt war. Selbständiges Arbeiten bzw. Verantwortungsbewusstsein, Serviceorientierung und soziale Kompetenz hielten sich im Mittelfeld, während Flexibilität, Durchsetzungsvermögen und Kontaktfähigkeit weniger häufig vorkamen. Anforderungen an Verhandlungsgeschick, zielorientiertes Arbeiten, soziale Kompetenz und Konfliktfähigkeit kamen seltener vor, obwohl gerade diese Kompetenzen in Führungspositionen und bei der Ausübung von Verwaltungs- und Planungsaufgaben – 155 Stellenanzeigen bezogen sich auf diese Tätigkeitsfelder⁴⁷ – besonders häufig benötigt werden.

⁴⁶ Vgl. Bauschmann 2012, S. 67.

⁴⁷ Siehe Punkt 5.1 dieser Arbeit.

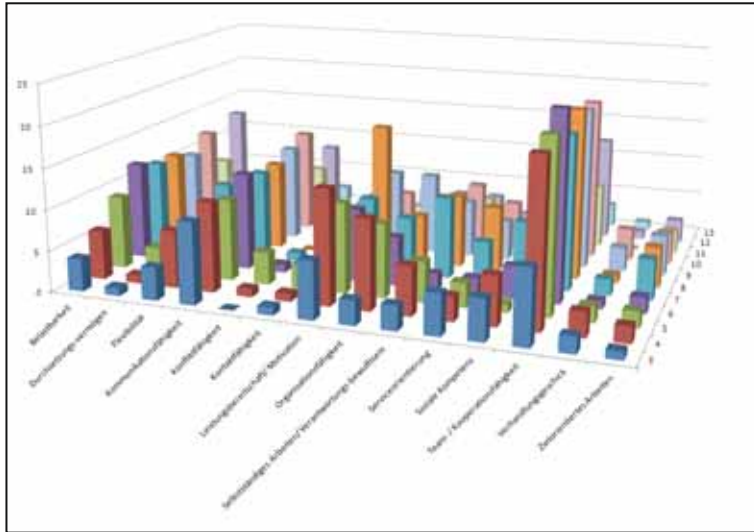


Abb. 15: Persönliche und soziale Kompetenzen (n = 155)

6. Zusammenfassung und Ausblick

Die Untersuchung der Stellenanzeigen macht deutlich, dass die „klassischen“ Fachreferatsaufgaben weiterhin zu den Anforderungen an Fachreferenten gehören, aber durch neue Aspekte ergänzt werden. Häufig werden IT- und Managementkenntnisse gefordert bzw. entsprechende Aufgabengebiete als Aspekte der ausgeschriebenen Stellen benannt. Auch persönliche und soziale Kompetenzen wurden in vielen Stellenanzeigen im Anforderungsprofil explizit benannt. Dabei waren Team- und Kooperationsfähigkeit sowie kommunikative Kompetenz die am häufigsten geforderten Anforderungen an Fachreferenten: Diese Soft Skills werden benötigt, um die u. a. im Zukunftsentwurf von Ball genannten neuen Aufgaben von Fachreferenten erfüllen zu können: „konsequente Ausrichtung an Kundenbedürfnissen“,⁴⁸ „Aufbau sozialer Netzwerke, Partnerschaften und Kooperationen“⁴⁹ sowie die Umsetzung einer „aktive[n] Dienstleistungspolitik“.⁵⁰

Die Analyse der Stellenanzeigen zeigt aber auch, dass die Entwicklung innovativer Dienstleistungen zwar als i. d. R. pauschal formulierte Anforderung an Fachreferenten

48 Ball 2011, Folie 19.

49 Ebd.

50 Ebd.

gestellt wird, die von der Hochschulrektorenkonferenz genannten Anforderungen an Bibliotheken in den Bereichen der Langzeitarchivierung, des elektronischen Publizierens, des Forschungsdatenmanagements und der Mitwirkung bei der Schaffung und Pflege virtueller Forschungsumgebungen jedoch noch nicht bzw. kaum berücksichtigt werden. Bibliotheken haben diese Aufgaben offenbar noch nicht in hinreichendem Maße als Elemente ihres zukünftigen Dienstleistungsprofils wahrgenommen oder sind auf Grund ihrer personellen Ressourcen nicht angemessen ausgestattet, um Aufgaben in diesen Bereichen übernehmen zu können.

In der anglo-amerikanischen Bibliothekslandschaft scheint die Entwicklung entsprechender bibliothekarischer Berufsbilder bereits weiter fortgeschritten zu sein als in Deutschland. Ein detaillierter Vergleich war im Rahmen dieses Projektes nicht möglich, wäre jedoch ein lohnender Gegenstand weiterer Forschung.

Die Analyse von Stellenanzeigen ist ein sehr interessanter Weg, sich der Frage nach Veränderungen des Berufsbildes von Fachreferenten oder auch anderen Berufsgruppen zu nähern. Dabei muss, das hat die vorliegende Arbeit deutlich gezeigt, der Untersuchungszeitraum groß genug gewählt werden, da die Veränderung eines Berufsbildes ein langsamer Prozess ist. Der Zeitraum von 2003 bis 2013 hat sich, so ist an dieser Stelle kritisch zu vermerken, als ist nicht ausreichend lang erwiesen, um signifikante Veränderung des Berufsbildes nachweisen zu können. Die Ausgangsfrage dieser Untersuchung, nämlich inwieweit Veränderungen der Anforderungen an Bibliotheken die Anforderungen an die Mitarbeiter des wissenschaftlichen Dienstes in Bibliotheken und damit das Berufsbild des Fachreferenten verändert haben, kann dennoch in Teilen beantwortet werden: Die Anforderungen an Fachreferenten sind umfangreicher geworden, und es werden über die klassischen Fachreferatsaufgaben hinausgehend zunehmend mehr Kompetenzen und Qualifikationen wie IT-Kompetenzen, Managementkenntnisse, ausgeprägte persönliche und soziale Kompetenzen oder die Übernahme von Personalverantwortung von den Bewerbern gefordert. Möglicherweise lässt sich ein signifikanter Wandel des Berufsbildes von Fachreferenten erst deutlicher erfassen, wenn die Rolle der Bibliotheken im Rahmen der von den maßgeblichen Wissenschaftsgremien geforderten Veränderungen der wissenschaftlichen Infrastrukturen und Dienstleistungen konkretere Gestalt annimmt. Wie sich dieser Wandel des Berufsbildes dann genau darstellen wird, ist eine spannende Fragestellung für zukünftige Forschungsprojekte.

Katrin Braun

ist Magistra Artium der Fächer Bayerische Geschichte, Mittelalterliche Geschichte und Soziologie. Seit mehreren Jahren arbeitet sie als Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Bayerischen Staatsbibliothek sowie bei der Gesellschaft für Musikforschung. Ihr Schwerpunkt ist die Betreuung von Projekten der Virtuellen Fachbibliothek Musikwissenschaft und die Mitarbeit an historicum.net. Seit 2012 absolviert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: braunkatrin@gmx.de

Ulrike Brunenberg-Piel

ist Diplom-Bibliothekarin und seit 1979 in der ULB Düsseldorf tätig, zunächst im Dezernat Benutzung, seit 2002 als Leiterin der der Stabsstelle Gebäudemanagement. Seit 2013 leitet sie kommissarisch das Dezernat Benutzung. Seit 2012 absolviert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: Ulrike.Brunenberg-Piel@ulb.hhu.de

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Organisationstyp

Abb. 2: Primäre Zuordnung der ausgeschriebenen Stellen mit Fachreferatsanteilen

Abb. 3: Angaben zur Zahl der zu betreuenden Wissenschaftsfächer

Abb. 4: Anforderungen: Bestandsaufbau

Abb. 5: Anforderungen: Erschließung

Abb. 6: Anforderungen: Bestandspflege

Abb. 7: Anforderungen Benutzung: Spät- / Samstagdienst

Abb. 8: Anforderungen Benutzung: Auskunftsdienst

Abb. 9: Anforderungen Benutzung: Informationskompetenz

Abb. 10: Anforderungen: Innovative Informationsdienstleistungen

Abb. 11: Geforderte Sprachkenntnisse nach Anzahl der Vorkommen

Abb. 12: IT-Anforderungen

Abb. 13: Differenzierte Managementanforderungen

Abb. 15: Geforderte Führungskompetenz, Führungserfahrung, Berufserfahrung

Abb. 16: Persönliche und soziale Kompetenzen

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der Internetdokumente ist der 23.03.2014.

- Ball, Rafael 2011: Das Ende aller Nischen. Der künftige Platz des Wissenschaftlichen Bibliothekars im modernen Dienstleistungsbetrieb. Vortrag auf dem 100. Deutscher Bibliothekartag, Berlin, 7. bis 10. Juni 2011. http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2011/1009/pdf/Vortrag_Berlin_2011_Berufsbild_PDF_Final.pdf
- Bauschmann, Martin 2012: Jung, dynamisch, berufserfahren Ein Längsschnittvergleich von Stellenausschreibungen der Bibliotheks- und Informationsbranche. Nikolaizig, Andrea (Hrsg.). Berlin: BibSpider.
- Berufsbild 2000 1998: Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. Verein Deutscher Bibliothekare (Hrsg.). http://www.vdb-online.org/publikationen/einzeldokumente/2000_bdb-berufsbild-2000.pdf
- Bibliotheksdienst. Hrsg.: Landesbibliothekszentrum Rheinland-Pfalz. Berlin [u. a.]: De Gruyter Saur, H. 4, 2003 - H. 3, 2013.
- Bosserhoff, Björn 2008: Fachreferent – quo vadis? Standortbestimmung eines Berufsbilds. Fachhochschule Köln. Master's Thesis. <http://d-nb.info/1021945153/34>
- te Boekhorst, Peter; Buch, Harald; Ceynowa, Klaus 1998: „Wissenschaftlicher“ Bibliothekar 2000 – Hic Rhodus, hic salta! Bemerkungen zu Helmut Oehlings Thesen zur Zukunft des Fachreferenten. In: Bibliotheksdienst 32, 1998, H. 4, S. 686-693. http://deposit.ddb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/_data_stat/www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/98_04_02.htm
- Enderle, Wilfried 2012: Selbstverantwortliche Pflege bibliothekarischer Bestände und Sammlungen. Zur Genese und Funktion wissenschaftlicher Fachreferate in Deutschland 1909-2011. In: Bibliothek. Forschung. Praxis. 36, 2012, Nr. 1, S. 24-31.
- Golsch, Michael 2010: Approval Plan und automatisiertes Dateneinspielen – Das Dresdner Erwerbungsmodell. In: B.I.T. online 13, 2010, Nr. 2, S. 129-134.
- von Halassy, Katja; Suthaus, Christiane; Depping, Ralf 2006: „Ohne Bibliothek keine Forschung“. Das Fachreferat Wirtschaft im Wandel. 5. Fortbildungsveranstaltung für Fachreferentinnen und Fachreferenten der Wirtschaftswissenschaften. Köln: Stadtbibliothek 2006.
- Hochschule im digitalen Zeitalter 2012: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern. Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der HRK am 20. November in Göttingen. HRK Hochschulrektorenkonferenz 2012. http://www.hrk.de/uploads/media/Entschliessung_Informationskompetenz_20112012_01.pdf

- Inetbib Listenarchiv. Hrsg.: Universitätsbibliothek Dortmund, 05.2003 - 04.2013. <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/date1.html> Informationskompetenz 2012. Hochschulrektorenkonferenz. <http://www.hrk.de/themen/hochschulsystem/arbeitsfelder/informationskompetenz/>
- Mundt, Sebastian; Vonhof, Cornelia 2007: Managementinstrumente in deutschen Bibliotheken – eine bundesweite Untersuchung zu Einsatz und Verbreitung. In: Bibliothek. Forschung. Praxis. 31, 2007, Nr. 3, S. 318-325. fiz1.fh-potsdam.de/volltext/frei/07373.pdf
- Oehling, Helmut 1998: Wissenschaftlicher Bibliothekar 2000 – quo vadis? 12 Thesen zur Zukunft des Fachreferenten. In: Bibliotheksdienst 33, 1998, H. 2, S. 241-254.
- vom Orde, Heike; Wein, Franziska 2012: Entwicklungsstand und Perspektiven der Informationskompetenz in Deutschland. In: Handbuch der Informationskompetenz. Sühl-Strohmenger, Wilfried (Hrsg.). Berlin [u. a.]: De Gruyter Saur, S. 477-487.
- Schröter, Marcus 2012: Fachreferat 2011 – Innenansichten eines komplexen Arbeitsfeldes. In: Bibliothek Forschung und Praxis 36, 2012, H. 1, S. 31-49. <http://www.degruyter.com/view/j/bfup.2012.36.issue-1/bfp-2012-0005/bfp-2012-0005.xml>
- Schröter, Marcus 2012: Der wissenschaftliche Bibliothekar – eine aussterbende Spezies? Umfrage der VDB-Kommission für Fachreferatsarbeit zum Thema „Fachreferat: gestern – heute – morgen“. In: Bibliotheken für die Zukunft – Zukunft für die Bibliotheken. Hohoff, Ulrich (Hrsg.). Hildesheim: Olms, S. 188-208.
- Schumm, Irene 2013: Zwei Jahre Patron-Driven Acquisition an der Universitätsbibliothek Mannheim. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 60, 2013, H. 1, S. 16-27.
- Stellenausschreibung der UB Greifswald 2011. In: Inetbib Listenarchiv. <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg45975.html>
- Weber, Jürgen 1998: Forschungsbibliothekarin: Thesen zu einem neuen Berufsbild. In: Bibliothek. Forschung. Praxis 22, 1998, Nr. 3, S. 309-313.
- Wefers, Sabine 1998: Thesen zur Zukunft des Fachreferenten. In: Bibliotheksdienst 32, 1998, H. 5, S. 865-870. http://bibliotheksdienst.zlb.de/1998/1998_05_Beruf02.pdf
- Wissenschaftsrat 2011: Übergreifende Empfehlungen zu Informationsinfrastrukturen. Berlin 2011. <http://www.wissenschaftsrat.de/download/archiv/10466-11.pdf>

Virtual Internships:
Erste Schritte zur Entwicklung des Konzepts für
virtuelle Praktika an der Fachhochschule Köln
in Kooperation mit der German-North American Resources
Partnership

Stephanie Uhlenbrock

Abstract

Im Zuge der Internationalisierung der Hochschulbildung begann in den 2000er-Jahren die Entwicklung einer flexiblen Variante des (Auslands-)Praktikums, des sogenannten virtuellen Praktikums. In dieser Praktikumsform geht der Praktikant nicht – wie klassisch – in den Räumlichkeiten des Arbeitsgebers seiner Tätigkeit nach, sondern es werden alle Praktikumsphasen über moderne Informations- und Kommunikationsmittel unter Einbeziehung aller Beteiligten ausgeführt. Im Prozess der Erarbeitung eines Konzepts für virtuelle Praktika an der Fachhochschule Köln (Institut für Informationswissenschaft) in Kooperation mit der German-North American Resources Partnership thematisiert dieser Aufsatz sowohl notwendige Voraussetzungen als auch den Nutzen für alle Interessensgruppen.

In the course of the internationalisation of higher education, a flexible version of internships (abroad) has gradually been developed from the 2000s onwards: the so-called virtual internships. In this type of internship, the intern is not – as in the traditional form – physically present at the employer's location. Instead, the various stages of the internship are carried out via modern information and communication tools involving all stakeholders. In the process of setting up a model for virtual internships at the University of Applied Sciences in Cologne (Institute of Information Science) in cooperation with the German-North American Resources Partnership, the following report will provide an overview of the necessary conditions and discuss the benefit for all parties involved.

1. Einleitung

Ob das verpflichtende Praxissemester im Rahmen eines Studiengangs oder das freiwillige Praktikum während der Semesterferien: Praktika ermöglichen Studierenden den Brückenschlag zwischen Theorie und Praxis und sind laut Welt Online „entscheidend, um [...] [den] Traumjob zu finden“.¹ Während des Praktikums bei einem potentiellen Arbeitgeber können praktische Erfahrungen im entsprechenden Tätigkeitsbereich gesammelt und Kontakte in die Berufswelt geknüpft werden. Über Auslandspraktika gewinnen Praktikanten darüber hinaus „interkulturelle und sprachliche Erfahrungen“.² Die Bedeutung von Auslandspraktika hat vor allem im „Kontext der Internationalisierung der Hochschulbildung sowie der Globalisierung unserer (beruflichen) Welt zunehmend an Bedeutung“³ gewonnen.

Doch wie lässt sich beispielsweise ein Auslandspraktikum organisieren, wenn die Bereitschaft zur Mobilität zwar vorhanden ist, aber soziale oder gesundheitliche⁴ Gründe gegen eine Realisierung sprechen? Häufig ist die Durchführung eines internationalen Praktikums zudem mit einem hohen organisatorischen und / oder finanziellen Aufwand verbunden. Eine flexible Alternative, praktische Erfahrungen zu sammeln ohne physisch vor Ort zu sein, stellen *Virtual Internships* (zu Deutsch: virtuelle Praktika) dar. Der Typus des virtuellen Praktikums im Vergleich zum klassischen Praktikum wird folgend im Kontext der Erstellung eines Konzepts⁵ – folgend das Kölner Konzept – für die Durchführung virtueller Praktika als Angebot der Mitgliedsbibliotheken der German-North American Resources Partnership (GNARP) in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Köln (Institut für Informationswissenschaft) für Kölner Bachelor- oder Masterstudierende der Bibliothekswissenschaft dargestellt. Das Projekt initiierte Brigitte Doellgast⁶ – Library Director des Goethe Instituts New York – als Vorsitzende der GNARP „Librarian Exchange Working Group“.

1 Kyriasoglou 2013. <http://www.welt.de/wirtschaft/karriere/article113648648/Wie-das-Praktikum-zum-Karriere-Sprungbrett-wird.html>

2 Häufige Fragen (Frequently Asked Questions). Ludwig-Maximilians-Universität München. <http://www.s-a.uni-muenchen.de/studierende/praktikum/faq/index.html>

3 Make it work! 2011. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/D7_1-QG_DE.pdf, S. 2.

4 Vgl. ebd.

5 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der FH Köln. Betreuerin war Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach.

6 Brigitte Doellgast wechselte im Laufe des Projekts vom Goethe Institut New York nach Johannesburg (Südafrika) und übergab die Leitung der Working Group an Jim Niessen von der Rutgers University.

2. Das virtuelle Praktikum – Definition, Voraussetzungen und Nutzen

Ein virtuelles Praktikum⁷ erfolgt losgelöst von der örtlichen Präsenz eines Arbeitgebers mittels elektronischer Informations- und Kommunikationstechnologien.⁸ Ein virtueller Praktikant⁹ geht seiner Tätigkeit flexibel von selbst gewählten Plätzen wie z. B. den eigenen vier Wänden und zu selbst gewählten Zeiten¹⁰ nach. Ein virtuelles Praktikum kann sowohl mit Beteiligten aus einem Land als auch grenzüberschreitend realisiert werden; die internationale Variante bietet „die Möglichkeit, (sich) interkulturelle Kompetenzen in einer professionellen Umgebung anzueignen“.¹¹ Je nach Anforderung des Arbeitgebers können mehrere Praktikanten gleichzeitig an einer Praktikumsarbeit beteiligt sein.

Die zu erfüllenden Praktikumsarbeiten müssen elektronisch erledigt bzw. Ergebnisse in dieser Form übermittelt werden können. Vergleichbar einer mobilen Arbeitsform wie Telearbeit eignen sich demnach keine „Produkte und Gegenstände, die an einem bestimmten Ort hergestellt werden“.¹² Die gestellten Aufgaben sollen authentisch, relevant und zeitlich realistisch umsetzbar sein; („task(s) to be completed need to be recognized as serious and meaningful work by all involved“).¹³ Entsprechen die Aufgaben nicht den besonderen Anforderungen, so ist die fachliche Weiterentwicklung des Praktikanten nur eingeschränkt möglich; dies kann über eine unerfüllte Erwartungshaltung zum Motivationsverlust führen. Im Vergleich zum klassischen Praktikum ist die Aufgabenvielfalt eingeschränkt, jedoch beeinflusst die erweiterte Nutzung elektronischer Medien die Anzahl und Auswahl der angebotenen Arbeiten positiv.

Die virtuelle Mobilität basiert auf dem Einsatz neuer Technologien. So eignen sich für den kontinuierlichen Austausch zwischen Praktikant, Arbeitgeber und Hochschule bspw. Internetdienste wie E-Mail, Instant Messaging, Chat oder Internettelefonie zur Kommunikation sowie Cloud Services zur Ablage und Bearbeitung gemeinsamer Dateien. Ob ergänzend via Telefon kommuniziert wird, ist individuell – auch aus Kostengründen – festzulegen. Eine weitere Möglichkeit ist der Fernzugriff auf das Intranet oder interne Kommunikationswege des Arbeitgebers, jedoch könnten z. B. Sicherheitsbestimmungen dagegen sprechen.

7 Gemeint sind Studienpraktika, die in Kooperation mit einem externen Arbeitgeber erfolgen. Nicht gemeint sind die als Praktika benannten Durchführungen von Versuchsreihen in den Ingenieurs- oder Naturwissenschaften (in diesem Bereich sind virtuelle Praktika in Deutschland verbreitet).

8 Vgl. Make it work! 2011. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/D7_1-QG_DE.pdf, S. 2.

9 Ein Praktikant ist – dieses konkrete Projekt betreffend – ein Studierender.

10 Die freie Zeiteinteilung gilt abgesehen von fixen Terminen.

11 Make it work! 2011. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/D7_1-QG_DE.pdf, S. 4.

12 Pesch 2011, S. 16.

13 Rintala 2010: State-of-the-art in support of virtual placements. www.euvip.eu/resources/stateofheart.pdf, S. 19.

(I)t is extremely important that the choice of tools and the approach depend on the aims, the situation, the particular phase and the participants of each work placement, not the other way around. Thus, a successful approach is based upon a realistic analysis of what the virtual work placement requires in terms of communication and activity support, in light of what is in use and available within the organizations involved.¹⁴

Der Kommunikation vor und während eines virtuellen Praktikums kommt eine besondere Bedeutung zu. Der regelmäßige Austausch zwischen Praktikant und Arbeitgeber (ggf. auch Hochschule) ist die Basis für ein erfolgreiches Praktikum, da nur auf diesem Weg z. B. synchron oder asynchron Fragen gestellt und beantwortet sowie (Zwischen-) Ergebnisse besprochen werden können. Darüber hinaus fungiert die Kommunikation sowohl als Motivationsinstrument für den eigenständig arbeitenden Praktikanten als auch als ein mögliches Kontrolleinstrument für den Arbeitgeber. Im Idealfall agiert ein Mitarbeiter des Praktikumsbetriebs als fester Ansprechpartner (Mentor) für den Praktikanten.

Ergänzend zu z. B. festen Gesprächsterminen sind – vergleichbar mit Vor-Ort-Praktika – Rahmenbedingungen wie die Tätigkeit und die gesamte Arbeitsorganisation für die Beteiligten klar zu definieren und festzulegen. Dazu zählen z. B. der Zeitraum, die zu leistenden Arbeitsstunden (Aufwand), die konkrete Projektaufgabe mit inhaltlichen und zeitlichen Zielvorgaben, Vorgaben zum minimalen Turnus an Kommunikation sowie Spielregeln z. B. für potentielle Konfliktfälle¹⁵; (“a clear communications policy and a transparent understanding of one another’s roles and responsibilities, different working methods and multiculturalism are extremely important”¹⁶).

Gemäß der besonderen Situation im virtuellen Praktikum sind die Anforderungen an einen virtuellen Praktikanten vielfältig. Neben der fachlichen Qualifikation ist seine technische Expertise relevant. Von großer Bedeutung sind aufgrund der vorrangig allein durchzuführenden Tätigkeiten außerdem persönliche Eigenschaften wie Eigenmotivation und Selbstdisziplin. Nicht für jeden Studierenden ist ein virtuelles Praktikum die geeignete Praktikumsform.

Auch Arbeitgeber müssen vor der Initiierung und der Durchführung eines virtuellen Praktikums bestimmte Aspekte bedenken. Ergänzend zur Festlegung einer Praktikumsarbeit sind diesbezüglich ebenfalls technische Versiertheit und vor allem Zeit (konkret: bezogen auf die benannte(n) Kontaktperson(en)) zu nennen.¹⁷ Im Gegenzug profitieren die Unternehmen z. B. davon, dass sie einem virtuellen Praktikanten keinen realen Arbeitsplatz zur Verfügung stellen müssen. Im Rahmen obligatorischer bzw. von Hochschulen organisierter Studienpraktika übernimmt auch die beteiligte Hochschuleinrich-

14 Rintala; Schrader 2010: Scenarios for virtual and virtually supported work placements. <http://www.euvip.eu/resources/scenariovirtualplacement.pdf>, S. 7.

15 Vgl. Czichos 2013, S. 43.

16 Rintala 2010: State-of-the-art in support of virtual placements. www.euvip.eu/resources/stateofheart.pdf, S. 7.

17 Vgl. Make it work! 2011. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/D7_1-QG_DE.pdf, S. 6.

tung eine wichtige Rolle, z. B. als Koordinator im Hintergrund und Ansprechpartner (auch Coach) in Problemsituationen.¹⁸ Darüber hinaus können z. B. Informationsmaterialien zu (arbeits-)rechtlichen Regelungen, Vertragsvorlagen oder Einführungen in Informations- und Kommunikationstechnologien für die Praktikanten und die beteiligten Arbeitgeber angeboten sowie die durchgeführten Praktika im Anschluss evaluiert werden. Ist der Rahmen für virtuelle Praktika erst gegeben, kann die Hochschule von der Attraktivität eines solchen Angebots für die Studierenden profitieren. Alles in allem kann festgehalten werden, dass zur Implementierung virtueller Praktika „a lot of careful preparation and joint consideration“¹⁹ notwendig ist und der Zeitaufwand für alle Beteiligten nicht unterschätzt werden darf.

3. Beispiele aus der Praxis

Während das Angebot klassischer Praktika für Studierende in Deutschland – auch im Bereich der Bibliotheks- und Informationswissenschaft²⁰ – umfangreich ist, nehmen virtuelle Praktika im Vergleich dazu eine Nischenposition ein. Eher vereinzelt sind Angebote des virtuellen Typs zu finden, zum Beispiel in den Branchen Marketing oder Social Media. Dass jedoch die „Einbindung virtueller Mobilitätsangebote in internationale Praktika“²¹ etwa ab Mitte der 2000er-Jahre in Europa und damit auch in Deutschland Einzug gefunden hat, zeigen u. a. die von der EU Kommission initiierten Projekte *INTERN* (2000-2002)²², *Being Mobile* (2005-2006)²³ und *EU-VIP*, das folgend beispielhaft vorgestellt wird.

Ins Leben gerufen wurde EU-VIP (Enterprise-University Virtual Placements) von der Europäischen Kommission im Kontext des *Programms für lebenslanges Lernen* (2007-2013).²⁴ An dem Projekt, das von Oktober 2009 bis September 2011 lief, beteiligten sich 16 Partner aus acht Ländern, u. a. die Fernuniversität in Hagen, weitere Hochschulen

18 Vgl. Czichos 2013, S. 42.

19 Vriens; van Petegem 2011: Make it work! http://www.euvip.eu/resources/Manual_ONLINE.pdf, S. 11.

20 Vgl. Liste der Praktikumsstätten. DAPS. <http://marvin.bibliothek.uni-augsburg.de/cgi-bin/daps2.pl?instliste=praktikum>

21 Vgl. ebd., S. 1.

22 Vgl. Kristensen; Källström; Svenkerud 2002: Virtual Internships. www.euvip.eu/resources/INTERN_best-practice_manual_final.pdf (Die Webseite zum Projekt steht nicht mehr zur Verfügung).

23 Vgl. Being Mobile. elearningeuropa.info Portal. <http://elearningeuropa.info/en/project/being-mobile>

24 Vgl. Das Programm für lebenslanges Lernen. Europäische Kommission. http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_de.htm

sowie "European not-for profit associations of universities, businesses and students"²⁵.

Im Kontext des Projekts wurde geprüft, wie virtuelle Mobilität internationale Praktika unterstützen und ermöglichen kann.²⁶ Zur Untersuchung standen dabei zwei Praktikumsformen, rein virtuelle Praktika sowie durch virtuelle Mobilität unterstützte Praktika. Basierend auf den Ergebnissen der Projekte *Being Mobile* und *INTERN* sowie auf den Resultaten eines Fragebogens an die beteiligten Projektpartner wurde zunächst der "State-of-the-art in support of virtual placements" mit z. B. Definitionen und Erfolgsfaktoren für virtuelle Praktika ermittelt. Anschließend erarbeitete das Projektteam die "Scenarios for virtual and virtually supported work placements",²⁷ in denen sich Hinweise zur Auswahl der beteiligten Interessensgruppen, pädagogische Herangehensweisen sowie ein Modell für die Durchführung virtueller und virtuell unterstützter Praktika finden. Gemäß dieser Szenarien kategorisiert sich ein Praktikum in vier Phasen ("(1) preparatory phase, (2) before the work placement, (3) during the work placement, and (4) after the work placement")²⁸, zu denen Handlungsweisen für alle Akteure sowie schließlich ein Prozessablaufplan dargelegt werden.

Auf Basis der Vorarbeiten und im Anschluss an lokale Trainings für alle Akteure ("development of technology skills, help while implementing the general scenario, how to undertake e-coaching")²⁹ führten die beteiligten Partner 19 Pilotprojekte an ihren Hochschulen durch und tauschten ihre Erfahrungen auf Anwendertreffen aus. Die Ergebnisse des Projekts sowie der einzelnen Piloten können über die EU-VIP-Internetseite (<http://www.euvip.eu>) nachvollzogen werden, z. B. in Form einer Kurzanleitung³⁰, die in verschiedenen Sprachen angeboten wird und sich an die drei Interessensgruppen (Bildungsinstitution, Studierende und internationale Unternehmen) wendet. Ein besonderer Fokus liegt in dieser Anleitung auf den Punkten „Warum ein internationales, virtuelles Praktikum?“, die „Überlegungen im Vorfeld“, die „Phasen eines Praktikums“ sowie die „Bedingungen für den Erfolg“. Das Projekt weist inhaltlich große Parallelen zum geplanten Kölner Konzept auf. Aus diesem Grund und vor allem auf Grund der guten Dokumentation der praxisorientierten Projektergebnisse wurde EU-VIP als Vergleichsmodell herangezogen.

Auf bibliothekarischer Ebene lässt sich beispielhaft das Programm „Virtual Internships“ der School of Library and Information Science (SLIS) an der San José State University

25 About the EU-VIP project. Media & Learning Unit K.U.Leuven. <http://www.euvip.eu/EU-VIP/EU-VIP/about.html>

26 Vgl. Vriens; van Petegem 2011: Make it work! http://www.euvip.eu/resources/Manual_ONLINE.pdf, S. 3.

27 Rintala; Schrader 2010: Scenarios for virtual and virtually supported work placements. <http://www.euvip.eu/resources/scenariovirtualplacement.pdf>

28 Ebd., S. 6.

29 About the EU-VIP project. Media & Learning Unit K.U.Leuven. <http://www.euvip.eu/EU-VIP/EU-VIP/about.html>

30 Make it work! 2011. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/D7_1-QG_DE.pdf

in den USA hervorheben. An der Hochschule werden virtuelle Praktika seit dem Frühjahrssemester 2012 für die Studierenden der Studiengänge Master of Library and Information Science (MLIS) und Master of Archives & Records Administration (MARA) angeboten. Bei beiden Studiengängen handelt es sich um reine Onlineangebote. Konnte zu Beginn des Projekts auf etwa 30 virtuelle Praktikumsöfferten zugegriffen werden, stieg die Anzahl der Angebote und der bibliothekarischen Arbeitgeber (Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken) im Laufe der folgenden Monate rapide an. Über die SLIS Internship Database³¹ können Ende August 2013 65 Ergebnisse für virtuelle Praktika direkt eingesehen werden. Die Vorteile dieser Praktikumsform benennt SLIS wie folgt:

[Virtual interns] enjoy flexibility in fitting the internship experience into their busy personal and professional lives [...]. They strengthen their information and computer skills as they employ technology to communicate [...] and conduct their work.

Im Laufe der Zeit entstand eine Reihe nützlicher Materialien zu virtuellen Praktika wie FAQs und "Tips for Virtual Success",³² die über die SLIS Webseite verfügbar sind.³³ Ferner besteht Zugriff auf Erfahrungsberichte bereits absolvierter Praktika sowie auf den SLIS Virtual Internship Blog.³⁴ Zu den vielfältigen Aufgaben während der Praktika gehörten u. a. die Moderation von Onlinediskussionsforen, die Bewerbung von Veranstaltungen, die Planung von Onlineseminaren, die Entwicklung von Materialien zum Thema „Informationskompetenz“, die Überarbeitung / Verbesserung von Onlinepräsenzen, die Entwicklung von Tutorials für Studierende oder Bibliotheksmitarbeiter und die Organisation bibliothekarischer Social Media Services.³⁵ Das Angebot der SLIS belegt, dass und vor allem wie virtuelle Praktika im bibliothekarischen Bereich neben klassischen Praktika funktionieren können.

31 Vgl. SLIS Internship Sites. SLIS San José State University. <http://slisapps.sjsu.edu/internships/new/>

32 Vgl. Tips for Virtual Success. SLIS San José State University. <http://slisweb.sjsu.edu/current-students/courses/internships/virtual-internships/tips-virtual-success>

33 Vgl. Virtual Internships, Real-World Learning. SLIS San José State University. http://slisweb.sjsu.edu/sites/default/files/content_pdf/SJSU_SLIS-VirtualInternships-Article.pdf

34 Vgl. SLIS Virtual Internship Blog. SLIS San José State University. <http://slisapps.sjsu.edu/blogs/wp/virtual-internship/>

35 Vgl. Virtual Internships, Real-World Learning. SLIS San José State University. http://slisweb.sjsu.edu/sites/default/files/content_pdf/SJSU_SLIS-VirtualInternships-Article.pdf

4. Das Projekt

Ausgeschrieben wurde das Projekt zum Thema „Virtual Internship“ von der GNARP „Librarian Exchange Working Group“³⁶ unter der Leitung des Goethe Instituts New York. Im Fokus des Projekts stand die Entwicklung einer Gesamtkonzeption zur Durchführung virtueller Praktika von Kölner Studierenden der Bachelorstudiengänge Bibliotheks- und Informationswissenschaft sowie des Weiterbildungsstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS) in den GNARP-Mitgliedsbibliotheken³⁷. In Form eines Projektstrukturplans stellte sich das Projekt zunächst wie folgt dar:

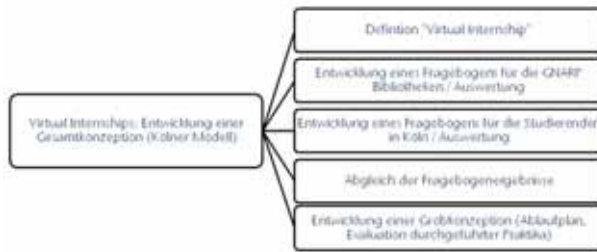


Abb. 1: Projektstrukturplan (September 2012)

In der Vorbereitungsphase des Projekts wurden die Inhalte in Abstimmung mit der Fachhochschule Köln angepasst. Das Projekt – mit folgenden Schwerpunkten – lief von März bis August 2013.



Abb. 2: Projektstrukturplan (April 2013)

36 Vgl. GNARP Librarian Exchanges. Center for Research Libraries. <http://www.crl.edu/grn/gnarp/working-groups/librarian-exchanges> („The Librarian Exchange Working Group aims to promote and intensify the professional exchange between librarians from Germany and North America“).

37 Vgl. GNARP Member List. Center for Research Libraries. <http://www.crl.edu/grn/gnarp/member-list>

Die Entwicklung des Kölner Konzepts begann mit der theoretischen Einarbeitung in die Thematik. Nach kurzer Zeit wurde ersichtlich, dass virtuelle Praktika für Studierende in Deutschland angeboten werden, jedoch in einem bedeutend geringeren Umfang als in den USA. Auch aus diesem Grund sollten die Erwartungen der GNARP-Bibliotheken an virtuelle Praktika sowie bereits vorhandene Erfahrungswerte und die aktuelle Situation ermittelt werden. In Absprache mit Brigitte Doellgast vom Goethe Institut New York wurde zum Treffen der GNARP Working Group im Rahmen der ALA-Konferenz³⁸ am 30. Juni 2013 in Chicago ein Fragebogen³⁹ entwickelt, der sowohl die Rolle von Bibliotheken als Arbeitgeber im Kontext virtueller Praktika als auch die Rollen der weiteren Beteiligten (= Studierende und Fachhochschule Köln) thematisiert. Konkrete Merkmale, zu denen Fragenbogenitems entwickelt wurden, betreffen u. a. den zeitlichen Umfang eines virtuellen Praktikums, potentielle Tätigkeiten, die Kommunikation(swege) sowie die Ergebnisdokumentation. Zum Ende der Umfrage wird jede Bibliothek hinsichtlich ihrer Bereitschaft zur Mitwirkung als Arbeitgeber im Projekt mit der Fachhochschule Köln befragt.

Ebenfalls im Rahmen des Fragebogens können sich die GNARP-Mitgliedsbibliotheken ein Bild von der Eingabemaske für die geplante Praktikumsdatenbank VInDa machen und Feedback zur dieser mitteilen. Der Projektname der Datenbank basiert auf den Wortanfängen der Phrase „Virtual Internships Database“ und soll – erinnernd an das englischsprachige Verb „to find“ – einen erfolgreich Suchenden assoziieren. Die Datei ist aktuell zugangsbeschränkt auf dem Server der Fachhochschule Köln abgelegt. Zukünftig soll die Datenbank im Netz der Fachhochschule Köln (Institut für Informationswissenschaft) zur Verfügung stehen und einerseits den beteiligten Bibliotheken die Eingabe freier Praktikumsstellen ermöglichen, sowie andererseits den Studierenden als Stellenpool dienen. Das Layout der Datenbank orientiert sich an einem ähnlichen Produkt der Fachhochschule Köln, dessen Quellcode als Basis für die neue Oberfläche diente. Zur Festlegung notwendiger Abfragefelder wurden vergleichend online verfügbare Angebote wie z. B. der „Virtual Student Foreign Service (VSFS) 2013-2014 elntern Positions“ des U.S. Department of State⁴⁰ herangezogen.

38 ALA = American Library Association

39 Vgl. Anhang: Fragebogen (ggf. als Onlineveröffentlichung auszulagern).

40 Virtual Student Foreign Service (VSFS) 2013-2014 elntern Positions. U.S. Department of State. <http://www.state.gov/vsfs/209292.htm>



Abb. 3: Ausschnitt ViDa (Virtual Internships Database)

Die Durchführung der Umfrage war ursprünglich im Anschluss an die Konferenz geplant, da es jedoch während des Treffens keine vertiefte Diskussion zum Thema und damit keine Entscheidung zum Umfragezeitpunkt gab, wurde sie auf einen späteren Zeitpunkt verschoben. Für diese Entscheidung sprach ferner, dass eine Durchführung in den typischen Urlaubsmonaten Juli / August zu einer reduzierten Rücklaufquote hätte führen können.

Im Rahmen der ALA-Konferenz fand ein Wechsel der personellen Leitung der Arbeitsgruppe statt; Jim Niessen von der Rutgers University wird als neuer Vorsitzender der Librarian Exchange Working Group auch als Ansprechpartner für das Projekt fungieren.

5. Das Kölner Konzept

Im Kölner Konzept agiert die Fachhochschule als Schnittstelle zwischen Praktikanten (Studierende) und Arbeitgebern (GNARP Bibliotheken). Die Fachhochschule initiiert und steuert die virtuellen Praktika und stellt in diesem Rahmen u. a. die Infrastruktur für die Durchführung, wie die Datenbank für Praktikumsstellen, zur Verfügung.

Folgend wird ein möglicher, teils noch grober Ablaufplan für die Realisierung des Kölner Konzepts jeweils zugeschnitten auf die beteiligte Interessengruppe (Praktikanten, Arbeitgeber, Hochschuleinrichtung) sowie die jeweilige Projekt- bzw. Praktikumsphase dargestellt. Als erfolgskritische Voraussetzung für das Projekt wird die Benennung verantwortlicher Mitarbeiter an der Fachhochschule Köln gesehen, die die Umsetzung des Konzepts sowie die Durchführung virtueller Praktika von technischer und organisatorischer Seite betreuen, die für die Fragen aller Beteiligten sowie von externer Seite zuständig sind und bei Bedarf zwischen den Gruppen vermitteln (Helpdesk). Darüber hinaus wird zu beschließen sein, ob und wie die Teilnahme von Studierenden an virtuellen Praktika von Seiten der Fachhochschule anerkannt wird. Die Integration virtueller Praktika in das studentische Curriculum kann einen weiteren Erfolgsfaktor darstellen.⁴¹

⁴¹ Rintala 2010: State-of-the-art in support of virtual placements. www.euvip.eu/resources/stateofheart.pdf, S. 19.

5.1 Die Umsetzung des Kölner Konzepts (Grundgerüst in sechs Schritten)

| | Studierende der FH Köln (Bibliothek / BA, MA) | GNARP-Bibliotheken | FH Köln (Institut für Informationswissenschaft) |
|---|---|---|--|
| 1 | - | 1.2 Durchführung der Umfrage zur Feststellung von Erfahrungen und Erwartungen sowie der generellen Bereitschaft zur Teilnahme | 1.1 Ggf. Anpassung der vorbereiteten Umfrage für die GNARP-Bibliotheken 1.3 Auswertung der Umfrage |
| 2 | 2.2 Durchführung der Umfrage zur Feststellung von Erfahrungen und Erwartungen sowie der generellen Bereitschaft zur Teilnahme | - | 2.1 Erstellung der Umfrage für Studierende 2.3 Auswertung der Umfrage 2.4 Vergleich der Ergebnisse beider Umfragen |
| 3 | - | - | 3.1 Inhaltliche Überarbeitung des Kölner Konzepts anhand des vorliegenden Feedbacks 3.2 Überarbeitung der Datenbankoberfläche |
| 4 | - | 4.2 Eingabe virtueller Praktikumsangebote in die Datenbank (fortan laufend) | 4.1 Endgültige Programmierung der Datenbank „VlnDa“ und Freischaltung für Beteiligte |
| 5 | 5.2 Ggf. Einbindung in die Gestaltung von Vorlagendokumenten | 5.2 Einbindung in die Gestaltung von Vorlagendokumenten | 5.1 Entwicklung von Hilfe- und Vorlagendokumenten (z. B. Muster für die Praktikumsvereinbarung) |
| 6 | 6.2 Test des moodle-Bereichs 6.5 Nutzung des moodle-Bereichs (fortan laufend) | | 6.1 Erstellung eines moodle-Bereichs „Virtuelle Praktika“ für die Studierenden* 6.3 Überarbeitung des moodle-Bereichs (fortan laufend) 6.4 Freischaltung des moodle-Bereichs |

*6.1.: Inhalte sind z. B.: Zugriff auf VlnDa, relevante Dokumente wie FAQs oder Vertragsvorlagen, E-Learning-Tools, z. B. zum Anfertigen von Bewerbungen oder zum Umgang mit bestimmten Kommunikationsmitteln, Blogs zum Austausch für die Studierenden untereinander, Kontaktdaten der beteiligten Bibliotheken, Informationen zum Helpdesk der Fachhochschule und Praktikumsberichte. Das Angebot soll sowohl an den Bedürfnissen aktiver Praktikanten als auch interessierter Studierender ausgerichtet sein.

5.2. Vor dem virtuellen Praktikum

| Studierende der FH Köln (Bibliothek / BA, MA) | GNARP-Bibliotheken | FH Köln (Institut für Informationswissenschaft) |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Recherchieren von Angeboten in VInDa • Erstellen und Einreichen von Bewerbungsunterlagen | <ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der Bewerbungen • Virtuelle Vorstellungsgespräche ansetzen und durchführen • Zusage oder Absage mitteilen | <ul style="list-style-type: none"> • Koordinierende Funktion z. B. als Ansprechpartner bei Fragen, Problemen, ... |
| Zusage | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informieren der Fachhochschule über die Zusage • Vertraut machen mit der Bibliothek und ihren Services | <ul style="list-style-type: none"> • Aufsetzen der Praktikumsvereinbarung mit allen Beteiligten (ggf. Vorlage der Fachhochschule) • Ausstatten des Praktikanten mit Informationsmaterialien etc. • Modalitäten festsetzen (z. B. Zeitplan) | <ul style="list-style-type: none"> • Koordinierende Funktion z. B. als Ansprechpartner bei Fragen, Problemen, ... |

5.3 Während des virtuellen Praktikums

| Studierende der FH Köln (Bibliothek / BA, MA) | GNARP-Bibliotheken | FH Köln (Institut für Informationswissenschaft) |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung der Praktikumsarbeit • Aktives Einbringen in den moodle-Blog etc. (zum Austausch mit anderen Praktikanten) • Zwischenergebnisse beim Arbeitgeber einreichen und besprechen • Endergebnis beim Arbeitgeber einreichen | <ul style="list-style-type: none"> • Einführung des Praktikanten in die Abläufe der Bibliothek[*] • Regelmäßige Kommunikation mit dem Praktikanten und ggf. der Hochschule (z. B. kontinuierliches Feedback) • Durchführen eines abschließenden Feedbackgesprächs mit dem Praktikanten | <ul style="list-style-type: none"> • Koordinierende Funktion z. B. als Ansprechpartner bei Fragen, Problemen, ... |

^{*} Ggf. können weitere Mitarbeiter der Bibliothek (z. B. Auszubildende) in diesen Vorgang einbezogen werden und damit gleichermaßen interkulturelle Kompetenz trainieren.

5.4 Nach dem virtuellen Praktikum

| Studierende der FH Köln (Bibliothek / BA, MA) | GNARP-Bibliotheken | FH Köln (Institut für Informationswissenschaft) |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Schreiben des Praktikumsberichts für die Fachhochschule (in englischer Sprache) | <ul style="list-style-type: none"> • Ausstellen der Praktikumsbescheinigung (ggf. Vorlage der Fachhochschule) | <ul style="list-style-type: none"> • Koordination • Evaluation des Praktikums bei Praktikant und Bibliothek |

5. Fazit

Die Idee, den Typus des virtuellen Praktikums als flexible Alternative oder Ergänzung zum klassischen Auslandspraktikum einzusetzen, eignet sich vor allem für Studierende, die parallel zur Vorlesungszeit ein Praktikum durchführen möchten oder müssen, die berufsbegleitend studieren oder die aus anderen Gründen nicht hinreichend mobil sind. Virtuelle Praktika gehen über die Intention der rein fachlichen (Weiter-)Entwicklung hinaus und fördern den Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationsmitteln. Im Sinne der Mobilität als einem steten Bestandteil der heutigen Arbeitswelt sollten Studierende schon während des Studiums mit Arbeitsweisen vertraut gemacht werden, die diese Mobilität ermöglichen; „wir werden dahin kommen zu sagen ‚ich arbeite überall‘. Man setzt sich in den Garten und arbeitet dort, oder man geht zum Segeln und arbeitet dort. Wir sollten Mobilität nicht nur theoretisch ganz weit denken, sondern auch praktisch.“⁴² Gleichermäßen relevant bei der Durchführung internationaler virtueller Praktika ist der Aspekt der gelebten Internationalisierung durch studienbezogene Auslandserfahrungen.

Um das virtuelle Praktikum zu einem Erfolg für alle Beteiligten werden zu lassen, müssen festgelegte Erfolgsfaktoren wie z. B. organisatorische und inhaltliche Vorgaben eingehalten werden. Im Grunde weist die virtuelle Form viele Gemeinsamkeiten mit Vor-Ort-Praktika auf. So sollten sich Beteiligte nicht vollständig von der klassischen Vorgehensweise lösen, sondern typische Bestandteile wie die Einführung in den betrieblichen Alltag des Arbeitgebers oder den regelmäßigen Austausch mit Kollegen standardmäßig integrieren. Nur auf diese Weise können auch soziale Kompetenzen gestärkt und dem Praktikum die notwendige Authentizität verliehen werden.

Die weitere Entwicklung des Projekts, das von Seiten der GNARP-Leitung auch fortan unterstützt wird, ist mit Spannung zu erwarten. Sind die GNARP-Bibliotheken an der Thematik interessiert und können sich Studierende für virtuelle Praktika begeistern? Welche Erfahrungswerte werden erste absolvierte Praktika bringen? Der Sprung von der Theorie in die Praxis wird noch viele Arbeitsschritte benötigen, jedoch motiviert der Blick auf ein zukünftiges Konzept, das den Mehrwert des neuen Typs ausschöpft und die bibliothekarischen Studierenden noch praxisorientierter auf die mobile Arbeitswelt vorbereitet.

42 Pesch 2011, S. 17.

Stephanie Uhlenbrock

studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln (2000-2004) und ist seit 2005 in der juristischen Spezialbibliothek der Wirtschaftskanzlei Linklaters LLP in Düsseldorf tätig. Seit 2012 absolviert sie den berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln.

Kontakt: stephanie.uhlenbrock@smail.fh-koeln.de

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Projektstrukturplan (September 2012)

Abb. 2: Projektstrukturplan (April 2013)

Abb. 3: Ausschnitt VInDa (Virtual Internships Database)

Literatur- und Quellenverzeichnis

Letztes Abrufdatum der folgenden Internetdokumente ist der 29.08.2013. Im Einzelfall abweichende Abrufdaten sind angegeben.

About the EU-VIP project. Media & Learning Unit K.U.Leuven. <http://www.euvip.eu/EU-VIP/EU-VIP/about.html>

Being Mobile. elearningeuropa.info Portal. <http://elearningeuropa.info/en/project/being-mobile>

Czichos, Reiner 2013: Führungsdesign 2.0: Virtuelle Teams organisieren. In: wissensmanagement 2013, H. 6, S. 42-43.

GNARP Librarian Exchanges. Center for Research Libraries. <http://www.crl.edu/grn/gnarp/working-groups/librarian-exchanges>

GNARP Member List. Center for Research Libraries. <http://www.crl.edu/grn/gnarp/member-list>

Häufige Fragen (Frequently Asked Questions). Ludwig-Maximilians-Universität München. <http://www.s-a.uni-muenchen.de/studierende/praktikum/faq/index.html>

Kristensen, Regitze; Källström, Eija; Svenkerud, Julie Ann 2002: Virtual Internships: Real Experience in a Virtual World. A best practice handbook for those interested in the concept of Internships in Business Education. INTERN project. 2002. http://www.euvip.eu/resources/INTERN_best-practice_manual_final.pdf

- Kyriasoglou, Christina 2013: Wie das Praktikum zum Karriere-Sprungbrett wird. In: Welt Online. 15.02.2013. <http://www.welt.de/wirtschaft/karriere/article113648648/Wie-das-Praktikum-zum-Karriere-Sprungbrett-wird.html>
- Liste der Praktikumsstätten. DAPS - ein Service des Berufsverbandes Information Bibliothek e.V. <http://marvin.bibliothek.uni-augsburg.de/cgi-bin/daps2.pl?instliste=praktikum>
- Make it work! Einbindung virtueller Mobilitätsangebote in internationale Praktika: Eine Kurzanleitung. 2011. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/D7_1-QG_DE.pdf
- Pesch, Ulli 2011: „Große Aufgabe, kleine Schritte“ (Interview mit Prof. Dr. Jutta Rump). In: personalmagazin 2011, H. 12, S. 16-17.
- <Das> Programm für lebenslanges Lernen: Bildungschancen für alle. Europäische Kommission. http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_de.htm
- Rintala, Ulla 2010: State-of-the-art in support of virtual placements. A study carried out in the framework of the EU-VIP project. www.euvip.eu/resources/stateoftheart.pdf
- Rintala, Ulla; Schrader, Claudia 2010: Scenarios for virtual and virtually supported work placements. EU-VIP. <http://www.euvip.eu/resources/scenariovirtualplacement.pdf>
- SLIS Internship Sites. SLIS San José State University. <http://slisapps.sjsu.edu/internships/new/>
- SLIS Virtual Internship Blog. SLIS San José State University. <http://slisapps.sjsu.edu/blogs/wp/virtual-internship/>
- Tips for Virtual Success. SLIS San José State University. <http://slisweb.sjsu.edu/current-students/courses/internships/virtual-internships/tips-virtual-success>
- Virtual Internships, Real-World Learning. SLIS San José State University. http://slisweb.sjsu.edu/sites/default/files/content_pdf/SJSU_SLIS-VirtualInternships-Article.pdf
- Virtual Student Foreign Service (VSFS) 2013-2014 eIntern Positions. U.S. Department of State. <http://www.state.gov/vsfs/209292.htm>
- Vriens, Mariet; van Petegem, Wim 2011: Make it work! Integrating virtual mobility in international work placements. EU-VIP. http://www.euvip.eu/resources/Manual_ONLINE.pdf

Betreuerinnen und Betreuer der MALIS-Projekte: Kurzprofile

Nachfolgend finden Sie in alphabetischer Reihenfolge die Kurzprofile der bislang im Studiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft im Wesentlichen aktiven Projektbetreuer. In einzelnen Fällen erfolgte die Projektbetreuung durch zwei der nachfolgend vorgestellten Dozentinnen und Dozenten oder durch hier nicht genannte externe Spezialisten.



Albert **Bilo**, Ltd. Bibliotheksdirektor

Leitender Bibliotheksdirektor, Universitätsbibliothek (UB) Duisburg-Essen. Studium der Sozialwissenschaften und Geschichte an der RWTH Aachen, 1981-1986 Mitarbeiter der Arnold-Gehlen-Werkausgabe, Bibliotheksreferendar Bochum und Essen, 1988 Fachreferent Wirtschaft UB Düsseldorf, 1995 Dezernent Erwerbung, 1997 Direktor der UB Essen. Jeweils über mehrere Jahre Mitglied im Vorstand des Verbandes der Bibliotheken NRW (vbnw), Vorsitzender der AG der Universitätsbibliotheken NRW im vbnw, Mitglied im Vorstand des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) und im Unterausschuss

Informationsmanagement der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) sowie Mitglied im Beirat der Deutschen Nationalbibliothek und im Wissenschaftlichen Beirat des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) der FH Köln. Lehrbeauftragter der FH Köln.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Management, Schwerpunkte Personalmanagement sowie Einrichtung und Bau von Bibliotheken.

Kontakt: albert.bilo@uni-duisburg-essen.de

<http://www.uni-due.de/ub/>



Simone Fühles-Ubach, Prof. Dr. phil.

Seit 1998 Professorin mit dem Lehrgebiet „Organisation und Management von Informationseinrichtungen, Statistik“ an der FH Köln. Studium des Bibliotheks- und Dokumentationswesens (Diplom) an der FH für Bibliotheks- und Dokumentationswesen in Köln sowie Informations- und Verwaltungswissenschaft an der Universität Konstanz. 1997 Promotion zum Thema „Analysen zur Unschärfe in Datenbank- und Retrievalsystemen“ am Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Tätigkeit im Referat Parlamentsfernsehen, Online-Dienste (PI 4) – Projektbeauf-

tragte und Koordinatorin für Neue Medien der Unterabteilung Parlamentarische Information im Deutschen Bundestag. Mitglied der BIX-Steuerungsgruppe des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken (KNB), der Steuerungsgruppe für die Deutsche Bibliotheksstatistik, des DIN Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen (NABD) 7: Bibliotheksmanagement sowie im Wissenschaftlichen Beirat des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) an der FH Köln.

Diverse Tätigkeiten in der akademischen Selbstverwaltung. Dekanin der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften seit 2010.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Management, Schwerpunkte Statistik, Kostenrechnung und Controlling.

Kontakt: simone.fuehles-ubach@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/fuehles/fuehles.php>



Ursula Georgy, Prof. Dr. rer. nat.

Seit 2000 Professorin an der FH Köln mit dem Lehrgebiet „Informationsmarketing“. Internationale Lehraufträge u.a. in Chur, Genf, Krems, Parma und Shah Alam (Malaysia). Studium der Chemie an der Universität zu Köln; 1986 Promotion im Fach Chemie an der Universität zu Köln mit Nebenfach BWL. 1987-2000 Gesellschafterin und Geschäftsführerin des Wissenschaftlichen Informationsdienstes WIND GmbH in Köln; 1996-2000 Lehrbeauftragte der FH Köln und FH Niederrhein im Bereich „Gewerblicher Rechtsschutz und Patentwesen“. Mitglied in diversen Fachbeiräten und

Fachgremien im Bereich Bibliotheks- und Informationswissenschaft: u.a. Mitglied der neu gegründeten Kommission „Kundenorientierte Services“ des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv), Mitglied des Beirats Information und Bibliothek des Goethe-Instituts, langjährige Vorsitzende der KIBA – Konferenz der informations- und bibliothekswissenschaftlichen Ausbildungs- und Studiengänge / Sektion 7 des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv), bis 2013 Mitglied des Kuratoriums der Deutschen Zentralbibliothek für Medi-

zin.2001-2006 Dekanin der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften bzw. des Fachbereichs Informationswissenschaft; 2006-2009 Prorektorin für Lehre, Studium und Studienreform. Seit 2011 Leiterin des ZBIW – Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung der FH Köln. Diverse weitere Tätigkeiten in der akademischen Selbstverwaltung.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Management, Schwerpunkt Marketing.

Kontakt: ursula.georgy@fh-koeln.de <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/georgy.php>



Miriam Lorenz, Dipl.-Bibl.

Studium der Psychologie (Vordiplom) und des Bibliothekswesens.

Von 2008 bis 2012 wissenschaftliche Mitarbeiterin für die zentrale Service-Einheit „Fraunhofer Informationsdienste“ (FID) der Fraunhofer-Gesellschaft e.V.. Betreute die Entwicklung und Umsetzung von Themen wie ERM, Strategieentwicklung, Nutzer- und Bestandsevaluation, LinkResolver, Discovery Systeme sowie Nutzungsstatistiken. Ab 2012 als externe Beraterin der Fraunhofer-Gesellschaft e.V. weiter für Nutzungsstatistiken tätig. Seit 2008 Lehrbeauftragte und seit Juli 2012 wissenschaftliche Mitarbeiterin der Fachhochschule Köln im Bereich Bibliotheksmanagement. Derzeit Promotion zu den Zusammenhängen und Abhängigkeiten von Zeitschriftenmanagement und Open Access.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Management, Schwerpunkt Statistik.

Kontakt: miriam.lorenz@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/lorenz/lorenz.php>



Peter Kostädt, Dr. rer. nat.

Seit 2007 Leiter des IT-Dezernats der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Studium der Physik und Philosophie an der Universität Hannover, 1995 Promotion zum Thema „Relativistische Hydrodynamik“ in Theoretischer Physik; nach Bibliotheksreferendariat in Köln 7 Jahre Tätigkeit beim hbz (Aufgabenbereiche: Digitale Bibliothek, Online-Fernleihe, vascoda). Zahlreiche Vorträge und Projektbeteiligungen im Bereich Digitale Bibliotheken und Suchportale. Vorsitzender der Kommission Digitale Bibliothek des hbz-Beirats, Vorsitzender des OCLC-Anwenderforums NRW sowie Mitglied im EZB-Beirat.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Informationstechnologie.

Kontakt: kostaedt@ub.uni-koeln.de <http://www.ub.uni-koeln.de/>



Haike **Meinhardt**, Prof. Dr. phil.

Seit 2002 Professorin an der FH Köln mit dem Lehrgebiet „Strukturen des Bibliotheks- und Informationswesens“. Studium der Germanistik und Anglistik an der Friedrich-Schiller-Universität Jena; 1989 Promotion zum Thema „Öffentlichkeitskonzeptionen im Vormärz: Carl Gustav Jochmann und Joseph Görres“. 1989-1991 Leitungsfunktion in der Stadtbibliothek Apolda, 1992-2002 Redakteurin der Zeitschrift „BuB - Forum für Bibliothek und Information“.

2005 -2010 Mitglied im Bundesvorstand des BIB (Berufsverband Information Bibliothek), diverse Tätigkeiten in der akademischen Selbstverwaltung des Instituts; derzeit verantwortlich für die Fachstudienberatung im Studiengang Bibliothekswissenschaft.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Bibliothek – Information – Gesellschaft.

Kontakt: haike.meinhardt@fh-koeln.de

http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/meinhardt/meinhardt_leb.htm



Heike **Neuroth**, Dr. rer. nat., MA LIS

Leiterin der Abteilung Forschung und Entwicklung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen (SUB) und von 2008 bis 2012 eHumanities Referentin an der Max Planck Digital Library (MPDL), München. Studium und Promotion (1997) im Fach Geologie/Paläontologie an der Georg-August-Universität Göttingen. Als Expertin auf dem Gebiet der digitalen Langzeitarchivierung von Forschungsdaten, Virtuellen Forschungsumgebungen und digitalen Forschungsinfrastrukturen ist sie in diversen nationalen und internationalen Initiativen, Projekten und

Arbeitsgruppen involviert. Ihr besonderes Interesse gilt der eResearch und damit der engen Kooperation an der Schnittstelle Fachdisziplin und Informationswissenschaft.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Metadaten.

Kontakt: neuroth@mail.sub.uni-goettingen.de

<http://rdd.sub.uni-goettingen.de/>



Achim **Oßwald**, Prof. Dr. rer. soc.

Seit 1994 Professor mit dem Lehrgebiet „Anwendung der Datenverarbeitung im Informationswesen“ an der FH Köln. Studium der Geschichte und Germanistik in Stuttgart und Freiburg i.Br. sowie Informationswissenschaft in Berlin und Konstanz, 1992 Promotion an der Universität Konstanz im Bereich Informationswissenschaft zum Thema „Dokumentlieferung im Zeitalter Elektronischen Publizierens“. Arbeitete mehr als 10 Jahre in Deutschland und der Schweiz im Bereich Bibliothek, Information und Dokumentation als Anwender, Vertriebsmitarbeiter eines

Softwareanbieters, Dozent und Leiter einer Weiterbildungseinrichtung (Lehrinstitut für Dokumentation, Frankfurt) sowie als freiberuflicher Consultant.

1997-2001 Dekan des damaligen Fachbereichs Informationswissenschaft der FH Köln. Seit 2002 Studiengangsbeauftragter des früher in Vollzeit- und seit 2009 berufsbegeleitend angebotenen Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS). 2007-2011 Leiter des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) der FH Köln. Danach Mitglied des Wiss. Beirats des ZBIW. Zahlreiche weitere Funktionen in der akademischen Selbstverwaltung. Seit 2004 Mitglied des Hochschulrats der FH Worms.

Im MALIS-Studiengang Dozent in den Modulen Informationstechnologie sowie eLearning / Organisation.

Kontakt: achim.osswald@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/aosswald>



Margarete **Payer**, Prof. em., Mag. Theol., Dipl. Bibl.

Von 1980 bis 2007 Professorin an der Fakultät Information und Kommunikation Hochschule der Medien (HdM) Stuttgart, unterrichtete dort Internationale Kommunikationskulturen, Digitale Bibliothek, Metadaten, Formalerschließung und computervermittelte Kommunikation. In dieser Zeit aktiv in regionalen und nationalen Fachgremien. Seit 2007 Lehrbeauftragte in den Studiengängen „Wirtschaftsinformatik und Medien“ und „Online-Medien-Management“ der Hochschule der Medien.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Metadaten, Schwerpunkt Formalerschließung.

Kontakt: payer@hdm-stuttgart.de

Weitere Informationen unter <http://www.payer.de/>



Klaus **Peters**, Prof.

Seit 1992 Professor mit dem Lehrgebiet Recht an der Fachhochschule Köln. Studium der Rechtswissenschaft an der Universität Hamburg. Gerichtsreferendar in Hamburg. Wissenschaftlicher Angestellter bei der Kulturbehörde Hamburg. Bibliotheksreferendar in Hamburg. 1986 Fachreferent für Rechtswissenschaft an der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Von 1992-2001 Mitglied der Rechtskommission des Deutschen Bibliotheksinstituts.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Bibliothek – Information – Gesellschaft, Schwerpunkt Bibliotheksrecht.

Kontakt: klaus.peters@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/peters/peters.php>



Vivien **Petras**, Prof., PhD

Seit 2009 Professorin am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin mit dem Lehrgebiet „Information Retrieval“. Studierte Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Betriebswirtschaftslehre und Kunstgeschichte an der Humboldt-Universität zu Berlin und promovierte 2006 an der University of California, Berkeley zum Thema „Translating Dialects in Search: Mapping between Specialized Languages of Discourse and Documentary Languages“. 2006-2009 Stellvertretende Abteilungsleiterin der Informationswissenschaft-

lichen Forschung und Entwicklung am IZ Sozialwissenschaften, jetzt GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften.

Forschungsschwerpunkte u.a. im Bereich mehrsprachiges Retrieval sowie Einsatz von Wissensorganisationssystemen zur verbesserten Informationsaufbereitung und Suche. Mehrere Projekte im Kontext des internationalen Kulturportals Europeana.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Metadaten, Schwerpunkt Erschließung.

Kontakt: vivien.petras@ibi.hu-berlin.de

<http://www.ibi.hu-berlin.de/institut/mitarbA-Z/professoren/petras>



Hermann **Rösch**, Prof. Dr. phil.

Seit 1997 Professor mit dem Lehrgebiet „Informationsdienstleistungen und Informationsmittel“ an der FH Köln. Studium der Germanistik, Soziologie, Politikwissenschaft und Volkswirtschaft an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn; 1982 Promotion im Fach Germanistik mit einer Arbeit über das Verhältnis von ästhetischer und politischer Theorie bei Gottfried Kinkel. Nach dem Referendariat in Bonn und Köln von 1984-1997 wissenschaftlicher Referent in der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung.

2005-2007 Geschäftsführender Direktor des Instituts für Informationswissenschaft; diverse weitere Funktionen in der akademischen Selbstverwaltung. Seit 2007 deutsches Mitglied in der IFLA Kommission „Free Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE)“ sowie Mitglied in einer Reihe weiterer wissenschaftlicher Fachgremien seines Lehrgebiets.

Im MALIS-Studiengang Dozent in den Modulen Informationsressourcen sowie Bibliothek – Information – Gesellschaft, Schwerpunkt Bibliotheksgeschichte und Informationsethik.

Kontakt: hermann.roesch@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/roesch/roesch.php>



Peter **Slegers**, Dipl.-Bibl.

Seit 1998 Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Nach Ausbildung und Berufstätigkeit als Radio- und Fernsehtechniker Studium an der FH Köln. 1996-1998 Leiter der Zweigstelle Dülken der Stadtbibliothek Viersen. 1998 Projekt Evit@ an der FH Köln, dort seit April 1999 Wissenschaftlicher Mitarbeiter. Seine Kernaufgaben sind hierbei die technische Betreuung des MultiMediaLabors und des Labors für Externe Informationsnetze sowie die Mitarbeit bei Lehrveranstaltungen im Umfeld der Labore.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul eLearning / Organisation, Schwerpunkt Konzeption und Administration der eLearning-Plattform moodle.

Kontakt: peter.slegers@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/slegers/slegers.htm>



Inka Tappenbeck, Prof. Dr. disc. pol.

Seit 2004 Professorin an der FH Köln mit dem Lehrgebiet „Informationsressourcen, Informationsdienstleistungen und Vermittlung von Informationskompetenz“. Studium der Soziologie, Publizistik und Kommunikationswissenschaft sowie Philosophie an der Georg-August-Universität Göttingen. 1998 Promotion in Soziologie mit dem Thema „Phantasie und Gesellschaft. Zur soziologischen Relevanz der Einbildungskraft“.

1993-1998 Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Soziologischen Seminar der Universität Göttingen. Danach Referendariat für den höheren Dienst an wissenschaftlichen Bibliotheken (ULB Düsseldorf und FH Köln). 2000-2004 Tätigkeit an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, zunächst als Leiterin des Referats für Öffentlichkeitsarbeit, ab 2002 dann als Leiterin der Benutzungsabteilung. Mitarbeit in den Projekten CARMEN und ProPrint, Mitwirkung am Aufbau des Universitätsverlags Göttingen. Diverse Funktionen in der akademischen Selbstverwaltung der FH Köln.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Informationsdienstleistungen.

Kontakt: inka.tappenbeck@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/tappenbeck/tappenbeck.php>



Michael Vetten, ehem. Verwaltungsdirektor an der FH Köln

Lehrbeauftragter am Institut für Informationswissenschaft der FH Köln mit dem Schwerpunkt Management. Studium im Bereich Öffentliche Verwaltung (Dipl.-Verwaltungswirt); Tätigkeiten in der Hochschuladministration sowie im Ministerium für Wissenschaft und Forschung des Landes NRW, unterbrochen durch den Aufbau und die Leitung des Studieninstituts für kommunale Verwaltung für den Regierungsbezirk Leipzig in den Jahren 1991/92. 1996-1998 Aufbau und Leitung des Bereichs Bibliothekarische Fort- und Weiterbildung im Hochschulbibliothekszenrum (hbz)

NRW in Köln (heutiges ZBIW der FH Köln). 1998-2007 Mitglied des Vorstands des hbz; 2007-2011 Verwaltungsdirektor an der FH Köln.

Lehrtätigkeit seit den 1990er Jahren im Rahmen bibliothekarischer und verwaltungsbezogener Fort- und Weiterbildung, seit 2005 Dozent an der FH Köln, Schwerpunkte: Öffentliche Betriebswirtschaftslehre (Verwaltungsorganisation und -modernisierung), Personalmanagement, Kommunikative Kompetenz.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Management.

Kontakt: michaelvetten@web.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/vetten/vetten.php>



Die b.i.t. online Innovativ-Reihe auf einen Blick



Band 3: Innovationsforum 2001 – Die neue Seite der Bibliothek
ANJA GROSSE: Die neue Seite der Bibliothek – Beispiele und Tipps für Online-Marketing Öffentlicher Bibliotheken · MARKUS FELDER: Der Bibliothekar als Freiberufler · MARGARETE POLOK: Strategien und Konzepte zur Langzeitsicherung digitaler Publikationen in Bibliotheken.

ISBN 978-3-934997-04-2, 2001, Brosch., 182 Seiten, € 19,50*



**Band 4: Innovationsforum 2002
– Elektronische Dienste für Bibliotheken**

ANNETTE BRESSER: Accessibility – Websitegestaltung für Blinde und Sehbehinderte · SANDRA KUHN / HEIKE MATTHEIS: Konzeption eines E-Learning-Portals und seine Realisierung für die Bereiche Information und Neue Medien · ANKE REINHARD: Electronic Commerce – Chancen für Bibliotheken?

ISBN 978-3-934997-05-9, 2002, Brosch., 290 Seiten, € 24,50*



Band 5: Innovationsforum 2003 – Informationskompetenz

MARLENE FRITSCH: Bibliotheksarbeit für Kinder unter drei Jahren und ihre Betreuungspersonen in Öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der ersten zertifizierten Öffentlichen Bibliothek in Deutschland · GABRIELE GEBAUER: Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken · SABINE RAUCHMANN: Die Vermittlung von Informationskompetenz in Online-Tutorials: eine vergleichende Bewertung der US-amerikanischen und deutschen Konzepte.

ISBN 978-3-934997-06-6, 2003, Brosch., 290 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 6: Vademecum e-Zeitschriften: Glossar und Bibliographie (Bearbeitet von Bruno Bauer). Das Werk wendet sich an alle Bibliothekare und Informationsfachleute in Praxis und Ausbildung sowie an Wissenschaftler und Studenten, die als Nutzer der elektronischen Zeitschrift an der aktuellen Entwicklung dieser Publikationsform interessiert sind.

ISBN 978-3-934997-07-3, 2003, Brosch., 132 Seiten, € 19,50*



Band 7: Innovationsforum 2004

Bibliotheken – Moderne Dienstleister und Unternehmen

CLAUDIA LATZE: Entwicklung einer Balanced ScoreCard für die Hamburger Öffentliche Bücherhallen · MARIA UEBEL: Die Neue Dresdner Jugendbibliothek medien@age – Konzeption und Erfolgsmessung der zielgruppenspezifischen Bibliotheksarbeit · THOMAS ZACHLOD: Auskunft und Informationsdienstleistungen Deutscher Bibliotheken im Internet.

ISBN: 978-3-934997-08-0, 2004, Brosch., 260 Seiten, € 24,50*



Band 8: Zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen – Konzept und Ergebnisse einer 2003 durchgeführten Benutzerumfrage

HOLGER MÜHLENKAMP unter Mitarbeit von MAGDALENA SIMONJI

Als Teil des öffentlichen Hochschul- und Wissenschaftssektors sind die meisten wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland deutlichen Mittelkürzungen ausgesetzt. Diese Entwicklung zwingt die Bibliotheken erstens zur Steigerung ihrer Wirtschaftlichkeit (Effizienz) und zweitens zu einer stärkeren Kunden- bzw. Nutzerorientierung.

Der vorliegende Beitrag resultiert aus einer Benutzerbefragung, die von der Universitätsbibliothek Hohenheim in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Ökonomik sozialer Dienstleistungen an der Universität Hohenheim durchgeführt wurde.

Er richtet sich vor allem an die Entscheider in wissenschaftlichen Bibliotheken, die zunehmend mit der Forderung konfrontiert sind, die verbleibenden Mittel stärker als bisher zu rechtfertigen.

ISBN 978-3-934997-09-7, 2005, Brosch., 116 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 9: Teaching Library in Deutschland

Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken

CLAUDIA LUX / WILFRIED SÜHL-STROHMENGER

„Teaching Library“ – dies ist nicht nur der Titel dieses Buches, sondern vor allem auch eine selbstbewusste Behauptung in einem Land, in dem die Politik die Bibliotheken als Partner des Lernens noch nicht entdeckt hat, in dem die kommunalen Gremien in Zeiten des Sparens die Ausgaben für Bibliotheken als angeblich freiwillige Leistungen in dem Feld der Kultur neben Museen und Theatern munter kürzen.

Das vorliegende Buch zeigt eindrucksvoll die erstaunliche Vielfalt der Initiativen und den Einfallsreichtum der Bibliothekare, im Hinblick auf eine pointiertere Einbindung der gesamten Bibliotheken in unser Bildungssystem.

ISBN 978-3-934997-11-0, 2004, Brosch., 252 Seiten, € 29,50*



Band 10: Wenn ich nur wüßte, ob meine Botschaft angekommen ist? Beispiele zur Erfolgsbewertung

BETTINA FEIFEL / STEFFI WERNER: Wissensmanagement – Trend oder Einbahnstraße · FRIEDERIKE ELFLEIN: Wissensmanagement im Staatsministerium Baden-Württemberg – Von der Idee zur Umsetzung · WALTER GÜRTH: Wer nicht weiß, wo er hin will ... Partizipatives Weiterbildungscontrolling ist mehr als Kostenerfassung · ROLAND MANGOLD: Schlechter Schüler oder schlechter Lehrer? Eine kommunikations-psychologische Betrachtung der Problematik von Lehr-evaluationen · CHRISTOPH BRASS: Öffentlich ablesen und an den Rat-

häusern jeden Orts affichieren zu lassen. Eine kurze Geschichte der staatlichen Öffentlichkeitsarbeit von der Kanzlerrede bis zum Internet · SABINE GRAUMANN / MARTINA KEIL: Neue Methoden zur Messung der PR-Effizienz, dargestellt an einem Fallbeispiel aus der Praxis · SUSANNE ZIEHR: Medienresonanzanalyse für Internet-Publikationen. Untersuchung einer Dienstleistung und ihres Marktes · CHRISTINE FISCH: Erfolgscontrolling von Veranstaltungen im Informationsbereich · RENATE HANISCH / WOLFGANG RATZEK: Nur ein gesundes Team ist ein erfolgreiches Team. Das Motivationsförderprogramm im Hotel Intercontinental Berlin.

ISBN 978-3-934997-12-7, 2005, Brosch., 160 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 11: Innovationsforum 2005

GÜNTHER, SABINE: Das Web Contact Center: eine Herausforderung für Bibliotheken

SIEWEKE, BEATE: Bibliothecae Quo Vadis? Herausforderungen an die Bibliothek von morgen

WIEGEMANN, SVENJA: Implementierung einer benutzungsfreundlichen Oberfläche für mobile Endgeräte am Beispiel eines Bibliotheksinformationssystems.

ISBN 978-3934997-13-4, 2005, Brosch., 272 Seiten, € 24,50*



Band 12: Neues für Bibliotheken – Neues in Bibliotheken

BLANCK, SANDRA: Wert und Wirkung von Bibliotheken

KLINGENBERG, ANDREAS: Unterrichtsmodell zur Entwicklung von Informationskompetenz bei Schülern der gymnasialen Oberstufe.

ISBN 978-3934997-14-1, 2006, Brosch., 180 Seiten, € 24,50*



Band 13: Was für ein Service! –

Entwicklung und Sicherung der Auskunftskqualität von Bibliotheken

Herausgegeben von TOM BECKER unter Mitarbeit von CARMEN BARZ

Von der Suche über das Finden zum Wissen – Routine in wohl jeder Bibliothek. Die zielgerichtete Suche im Auftrag des Kunden, vom Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft über Qualitätsmanagement, theoretische Grundlagen und Praxisbeispiele im Auskunftsdienst bilden den roten Faden des Buches, das ausgewählte Beiträge aus Theorie und Praxis beinhaltet.

ISBN 978-3-934997-15-8, 2007, Brosch., 212 Seiten, € 29,50*



Band 14: Was tun?

Junge Informationsspezialisten zeigen ihre Fachkompetenz

Digitale Buchformen in Bibliotheken und der Einsatz elektronischer Bücher in Bibliotheken – Open Access in der deutschen Bibliotheks-, Informations- und Dokumentationsszene – Nutzung von Wikis im bibliothekarischen Kontext.

ISBN 978-3-934997-16-5, 2007, Brosch., 404 Seiten, € 29,50*



**Band 15: Beate Guba; Unbekannte Portalwelten?
Der Wegweiser!**

Portale erhöhen die Attraktivität einer Einrichtung, wenn die entsprechenden Inhalte und Dienste bereitgestellt werden! Die in zwei Teile gegliederte Publikation beinhaltet die Wesensmerkmale von Portalen und eine Diskussion der unterschiedlichen Bezeichnungen. Es werden Fachinformations-, Bibliotheks- und Universitätsportale aus verschiedenen Ländern präsentiert und diskutiert, wobei auf drei Anwendungen – jene der Universitäten Buffalo, Nottingham und ETH Zürich – im Detail eingegangen wird. So wird der Leser vom eher theoretischen Bereich der Portaltypologie auf anschauliche Weise in die Welt der praktischen Anwendungen hinübergeleitet und es werden die Vorzüge dieser Technologie deutlich gemacht.

ISBN 978-3-934997-18-9, 2005, Brosch., 124 Seiten, € 29,50*



Band 16: Simone Zahn; RFID in Bibliotheken

Wie können Bibliotheken die RFID-Technologie für ihre Bedürfnisse nutzen? Wie kann die RFID-Infrastruktur in Bibliotheken verstärkt genutzt werden, wie kann die Nutzung aussehen und wie kann man sie umsetzen?

In diesem Buch werden sowohl Einsatzmöglichkeiten beschrieben, die bereits in der Realität in Betrieb sind, als auch Anwendungsvorschläge offeriert, die in Zukunft bei einer Weiterentwicklung der Technik und Standards denkbar sind. Die Beschreibung der Anwendungen orientiert sich chronologisch an einem bibliothekarischen Geschäftsgang-Modell. Zu Beginn erfolgt eine umfassende Einführung in die Techno-

logie von RFID, angefangen bei der Funktionsweise und Entstehung über eine allgemeine Erläuterung der Unterscheidungsmerkmale von RFID-Systemen, bis hin zur praktischen Umsetzung im Bibliotheksumfeld.

ISBN 978-3-934997-19-6, 2005, Brosch., 104 Seiten, € 29,50*



Band 17: Jin Tan; Bibliotheken in Second Life

Angeichts einer rasanten Entwicklung in der virtuellen Welt versuchen momentan einige Bibliotheken, in Second Life ihre Dienste anzubieten. Das Buch versucht, das Phänomen Second Life zu erklären, wobei zahlreiche Aspekte berücksichtigt und durch konkrete Beispiele verdeutlicht werden. Darüber hinaus werden die Veränderungen des Bibliotheksumfeldes und die Ziele der Bibliothek in diesem Zusammenhang analysiert.

Dabei wird Second Life als ein neues Medium verstanden, das die herkömmliche digitale Kommunikation vervollständigt. Bibliotheken

als Ort der Kommunikation können und sollten diese dreidimensionale Plattform für einen besseren Service in der digitalen Welt einsetzen. Das Buch entwickelt ein allgemeines Konzept, das von Bibliotheken für ihren Auftritt in Second Life genutzt werden kann.

ISBN 978-3-934997-20-2, 2008, Brosch., 96 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 18: Multikulturelle Bibliotheksarbeit

Vorschulische Sprach- und Leseförderung von Kindern mit Migrationshintergrund

Das Buch beschäftigt sich mit der vorschulischen Sprach- und Leseförderung von Kindern mit Migrationshintergrund und stellt das Konzept eines Sprach- und Leseförderungsprogramms für Kinder ausländischer Herkunft für die Bücherhalle Wilhelmsburg vor.

ISBN 978-3-934997-21-9, 2008, Brosch., 104 Seiten, € 24,50*



Band 19: Moderne Bibliothek – Neue Herausforderung an den Service

STASCH, BENJAMIN: Musik-, Film- und Hörbuchdownloads: Eine Perspektive für das Dienstleistungsangebot Öffentlicher Bibliotheken?

Hochschule für Medien, Stuttgart (Bachelor)

SCHREIBER, CAROLA: Aspekte der Rhetorik und ihre Bedeutung für die bibliothekarische Arbeit in Bezug auf Benutzerschulungen, Mitarbeitergespräche und Verhandlungen mit dem Unterhaltsträger.

Hochschule für Medien, Stuttgart (Bachelor).

ISBN 978-3-934997-22-6, 2008, Brosch., 152 Seiten, € 29,50*



Band 20: Ronald Kaiser; Bibliotheken im Web 2.0 Zeitalter Herausforderungen, Perspektiven und Visionen

Die im angloamerikanischen Raum geprägte Idee des Web 2.0 hat schnell in die Welt der Bibliotheken und Informationsinstitutionen unter dem Schlagwort Library 2.0 Einzug gefunden. Hierunter subsumieren sich neue Dienstleistungen und Webapplikationen der Bibliothek wie Blogs, Podcasts, Web-Feeds und Wikis. In Deutschland prägt sich für diese neue Dimension bibliothekarischer Angebote der Begriff Bibliothek 2.0 ein. Die Arbeit präsentiert den technischen Hintergrund, Arbeitsweisen einzelner Anwendungen und zeigt Wege zur Integration dieser in die Arbeit der Bibliotheken. Darüber hinaus werden innovative Entwürfe zur künftigen Gestaltung bibliothekarischer Dienstleistungen mittels Techniken des Web 2.0 vorgestellt.

ISBN 978-3-934997-23-3, 2008, Brosch., 132 Seiten, € 24,50*



Band 21: Hermann Rösch; Academic Libraries und Cyberinfrastructure in den USA. Das System wissenschaftlicher Kommunikation zu Beginn des 21. Jahrhunderts.

Die Untersuchung befasst sich mit der Rolle der wissenschaftlichen Bibliotheken im Wissenschaftssystem der USA. Unter systemtheoretischer Perspektive geht es dabei zum einen um die Frage, welche Auswirkungen die digitale Revolution auf das gesellschaftliche Funktionssystem Wissenschaft bzw. die wissenschaftliche Kommunikation insgesamt hat. Zum anderen wird die strukturelle Entwicklung des auf bibliothekarische Institutionen und Dienstleistungen gestützten Systems der Informationsversorgung für die Wissenschaften in den USA analysiert.

Am Beispiel der US-amerikanischen Verhältnisse wird untersucht, ob und in welchem Umfang ein funktional differenziertes System wissenschaftlicher Bibliotheken dazu in der Lage ist, dem Funktionsbedarf netzbasierter digitaler Kommunikation der Wissenschaften nach dem jetzt erkennbaren Stand der Entwicklung gerecht zu werden. In der aktuellen Debatte spielen die Konzepte „Cyberinfrastructure“ und „Digital Scholarship“ eine herausragende Rolle. Besondere Beachtung verdienen die Spezifika der US-amerikanischen Wissenschafts- und Forschungslandschaft. Zu erwähnen sind in diesem Zusammenhang die extrem föderalistische Landesstruktur, die zu einer Fragmentierung der Kompetenzen führt, und die vergleichsweise starke marktwirtschaftliche Orientierung der Hochschulen, die eine Konkurrenzsituation erzeugt und zumindest eine partielle Fragmentierung der Interessen zur Folge hat.

ISBN 978-3-934997-20-0, 2008, Brosch., 128 Seiten, € 24,50*



Band 22: Kathleen Schacht; Imageanalyse und Kommunikationsstrategie für die Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky Hamburg

Durch eine Imageanalyse, bei der Kunden, Nicht-Kunden und Mitarbeiter befragt werden, wird das Image der Staats- und Universitätsbibliothek ermittelt. Mit Hilfe eines Semantischen Differentials erfolgt ein Vergleich zwischen Selbst- und Fremdbild. Die Ergebnisse der Imageanalyse, sowie der Wettbewerbsanalyse, der SWOT-Analyse und einer Medienresonanzanalyse bilden die Grundlage für die Kommunikationsstrategie. Sie dient der strategischen Ausrichtung der Kommunikation, insbesondere der Öffentlichkeitsarbeit, der Bibliothek mit dem langfristigen Ziel des Imageaufbaus.

ISBN 978-3-934997-25-7, 2009, Brosch., 180 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 23: Fabienne Kneifel; Mit Web 2.0 zum Online-Katalog der nächsten Generation

Das Web 2.0 hat auch bei Bibliotheksnutzern zu veränderten Erwartungshaltungen an bibliothekarische Online-Angebote wie die Kataloge geführt. Diese waren lange Zeit statische Nachweisinstrumente, die heutzutage über das Angebot reiner Bestandsverzeichnisse hinausgehend verschiedene Web 2.0-Funktionalitäten sowie Zusatzinformationen mittels Kataloganreicherung integrierten sollten, um den Erwartungen der Nutzer zu genügen.

Die Ergebnisse einer Online-Umfrage unter Nutzern einer Großstadtbibliothek unterstreichen dies: die Nutzer wünschen sich vielfältige

Browsingmöglichkeiten, Google-ähnliche Suchmöglichkeiten, zusätzliche Inhalte und ein personalisierbares Angebot.

Welche Funktionen und Inhalte sollte ein Bibliothekskatalog im Zeitalter des Web 2.0 bieten? Am Beispiel der Stadtbücherei Frankfurt wird dargestellt wie Prinzipien des Web 2.0 – u.a. Nutzerfreundlichkeit und Kollaboration – auf das Online-Angebot übertragbar sind, ohne dabei den Personalaufwand, die rechtliche Absicherung der Bibliothek und Fragen der technischen Implementierung zu vergessen.

ISBN 978-3-934997-26-4, 2009, Brosch., 172 Seiten, € 24,50*



Band 24: Simon Brenner; Die Bibliothekswebsite auf Knopfdruck.
Konzeption und Entwicklung eines als Dienstleistung angebotenen Web-Content-Management-Systems für Bibliotheken

Im Rahmen dieser Arbeit wurde ein Web-Content-Management-System (WCMS) entwickelt, welches Bibliotheken auch mit geringen finanziellen und personellen Mitteln erlaubt, eine attraktive Website zu erstellen, die ohne HTML-Kenntnisse einfach und zeitnah aktualisiert werden kann. Als Komplettlösung, die das Ziel verfolgt, den das System nutzenden Bibliotheken sämtliche administrativen Tätigkeiten abzunehmen, wird das System den Bibliotheken dem Software-Bereitstellungs-Modell „Software-as-a-Service“ entsprechend, auf einem von einem Dienstleister betriebenen Webserver gegen eine Mietgebühr bereitgestellt und ist auf diese Weise sofort und ohne spezielles IT-Fachwissen nutzbar.

ISBN 978-3-934997-27-1, 2009, Brosch., 188 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 25: Anna Kathrin Klug; Die Wissensbilanzierung in Bibliotheken. Chancen und Probleme bei der Anwendung des Modells „Wissensbilanzierung – Made in Germany“.

Traditionelle Finanzbilanzen sind kaum in der Lage, relevante Informationen zum Verständnis der intellektuellen Faktoren abzubilden. Wissensbilanzen können diese Erklärungslücke schließen, weil sie veranschaulichen, wie Intellektuelles Kapital zur Wertschöpfung beiträgt. Bisher fanden Wissensbilanzen überwiegend Anwendung in der Privatwirtschaft, allerdings ist auch ein Einsatz im öffentlichen Bereich, etwa in Bibliotheken, denkbar.

Das Buch erläutert zunächst theoretische Grundlagen und gibt einen Überblick über ausgewählte Methoden zur Erfassung, Messung und Steuerung des Intellektuellen Kapitals. Das Hauptaugenmerk des Buches liegt auf der Umsetzung des Modells „Wissensbilanz – Made in Germany“ in Bibliotheken. Hierzu werden Beispiele und Empfehlungen aufgeführt, die Bibliotheken bei der Durchführung einer Wissensbilanzierung unterstützen könnten. Zusammenfassend wird festgestellt, dass Wissensbilanzen in Bibliotheken umsetzbar sind.

ISBN 978-3-934997-28-8, 2010, Brosch., 148 Seiten, € 24,50*



Band 26: Miriam Hölscher & Corinna Sepke; Moving Libraries. Mobile Bibliothekskonzepte als Antwort auf die Herausforderungen der modernen Informationsgesellschaft.

Aus der heutigen Möglichkeit, orts- und zeitunabhängig Wissen rezipieren zu können, müssen sich neue Angebotsformen ergeben. Dieser Trend beeinflusst bereits heute das Dienstleistungsspektrum von (mobilen) Bibliotheken.

Neben einer detaillierten Betrachtung der gesellschaftlichen Entwicklungen unter dem Aspekt der Mobilität behandelt das Buch unterschiedliche Typologien mobiler Bibliotheken und mobiler Bibliotheksdienstleistungen weltweit. Weiterhin werden Anforderungen entwickelt, die zukünftige Bibliotheken erfüllen müssen, um die Mobilität der Gesellschaft angemessen zu unterstützen. Unter dem besonderen Blickwinkel der modernen Informationsgesellschaft in Deutschland wird ein Bibliotheks-Konzept entwickelt, das einen Ausblick auf eine mögliche mobile Bibliothek der Zukunft gibt.

ISBN 978-3-934997-29-5, 2010, Brosch., 182 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 27: Regina Pfeifenberger; Pocket Library – Bibliothekarische Dienstleistungen für Smartphones.

Die mobile Nutzung des Internets nimmt drastisch zu und stellt auch an Bibliotheken die Herausforderung, ihre Dienstleistungen in virtuelle Umgebungen einzubetten und Inhalte und Dienste mobilen Nutzern anzubieten.

Während in Deutschland mobile Dienste in Bibliotheken eine noch unbedeutende Rolle spielen, nutzen US-amerikanische Bibliotheken bereits ein breites Spektrum. Hier erfahren Sie nach einer Einführung in die Thematik, welche der mobilen Dienste bereits von Bibliotheken

in den USA und Deutschland angeboten werden.

ISBN 978-3-934997-30-1, 2010, Brosch., 112 Seiten, € 24,50*



Band 28: Ann Christine Marr; Serious Games für die Informations- und Wissensvermittlung – Bibliotheken auf neuen Wegen

In der heutigen Informationsgesellschaft, die zum einen geprägt ist von dem Bedarf an Wissensvermittlung bzw. -aneignung und in der zum anderen der Umgang mit digitalen Medien für immer mehr Menschen selbstverständlich ist, muss ein digitales Instrument des Lernens von größtem Interesse sein.

Digitale Spiele, insbesondere Serious Games, werden bereits heute in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen zur Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten genutzt. Beispielsweise in der Medizin,

in Unternehmen, beim Militär und in Bildungseinrichtungen. Serious Games vereinen in sich die Elemente des Spiels mit modernen Lernmethoden, die auf den Erkenntnissen der Gehirnforschung beruhen: Spielerisches Lernen, d.h. Lernen mit Spaß, wird durch sie ermöglicht.

Bibliotheken als zentrale Orte der Bildung sollten die enormen Möglichkeiten der digitalen Spiele zukünftig verstärkt nutzen. Von einem breit gestreuten Angebot an Spielen, verbunden mit fachgerechter Anleitung für die Nutzer, bis hin zum digitalen Lernstudio – diese und weitere Möglichkeiten zeigt das vorliegende Buch auf.

ISBN 978-3-934997-31-8, 2010, Brosch., 164 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 29: Ursula Georgy; Erfolg durch Innovation – Strategisches Innovationsmanagement in Bibliotheken und öffentlichen Informationseinrichtungen

Der Begriff Innovation wird oft gleichgesetzt mit Erfindung und Patent. Dienstleistungsunternehmen stehen heute jedoch genau so wie produzierende Unternehmen im Wettbewerb um Kunden und die besten Dienstleistungen. Daher ist es auch für den Erfolg von Dienstleistern entscheidend, frühzeitig Trends zu erkennen und auf die Kundenbedürfnisse zielgerichtet einzugehen. Um diese Anforderungen erfüllen zu können, bedarf es einer systematischen Strategie. Bibliotheken und öffentliche Informationsanbieter stehen als öffentliche Einrichtungen zunehmend mit kommerziellen Anbietern im Wettbewerb.

Daher ist es erforderlich, dass sie sich in gleicher Weise mit dem Thema Innovationsmanagement auseinander setzen. Die Aktualität des Themas in der Dienstleistungsbranche war Anlass, eine erste Studie über den aktuellen Stand des Innovationsmanagements in Bibliotheken und bei öffentlichen Informationsanbietern unterschiedlicher Größe und unterschiedlichen Typs zu erstellen. Das Thema wurde im Rahmen dieser Erhebung ausgedehnt auf die Themen Innovationskommunikation und Open Innovation, da beide sinnvollerweise mit in eine Gesamtstrategie integriert werden sollten.

ISBN 978-3-934997-32-5, 2010, Brosch., 164 Seiten, € 24,50*



Band 30: Tom Becker und Cornelia Vonhof (Herausgeber) Gut ist uns nie gut genug!

B.I.T.online präsentiert aus der Praxis für die Praxis. Ein Buch zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek

Das Streben nach Perfektion – nach einer ‚ausgezeichneten‘ Bibliothek – ist der Leitfaden dieses Buches. „*Gut ist uns nie gut genug!*“ ist der Anspruch, der uns mit Blick auf die Praxis dazu verführen soll, nie stehen zu bleiben und uns als kundenorientierter Dienstleistungsbetrieb immer wieder aufs Neue einem zielgerichteten kontinuierlichen Verbesserungsprozess freiwillig zu unterwerfen.

In den Aufsätzen werden aus unterschiedlichen Perspektiven Ideen, Konzepte, Methoden und Instrumente für ein passgenaues Qualitätsmanagement in Bibliotheken aufgezeigt.

Ein kleiner Auszug der Themen des Buches ...

Die ausgezeichnete Bibliothek – Erfolgreiches Innovationsmanagement – Ideen fallen nicht vom Himmel – Evaluation und Qualitätssicherung – Leinen los! – Das Trouble-Ticketsystem

– Wandel im Quadrat – Die Portfolio-Analyse zur Profilierung – Lebensstilanalyse – Profilbildung und Zielgruppenanalyse – Informationslogistische Rollen ... und der mitwirkenden Autoren

Tom Becker, Andrea Born, Ute Engelkenmeier, Ursula Georgy, Anette Hagenau, Petra Häuslbauer, Jens Ilg, Katharina Lück, Frauke Schade, Martin Sztatki, Cornelia Vonhof.

ISBN 978-3-934997-32-2, 2010, Brosch., 380 Seiten, € 29,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 31: Prof. Ute Krauss-Leichert (Herausgeber)

KÖNIG KUNDE - Kundenzufriedenheit und Kommunikationspolitik

Forschungs- und Entwicklungsprojekte im Masterstudiengang

Informationswissenschaft und -management

Kundenorientierung ist das Leitthema in den Forschungs- und Entwicklungsprojekten der Studierenden des Masterstudiengangs Informationswissenschaft und -management im Department Information der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) Hamburg.

Dieser Band dokumentiert die Ergebnisse dieser Projekte, bei denen es in den meisten Fällen um die Optimierung von Kommunikationsin-

strumenten und -maßnahmen unterschiedlicher Einrichtungen geht, seien es Nonprofit-Organisationen oder wirtschaftlich orientierte Unternehmen. Die Palette der Kooperationspartner und Auftraggeber war entsprechend breit. Sie reichte von öffentlichen Einrichtungen, wie Bibliotheken, Museen, dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk, dem UNESCO Institute for Lifelong Learning oder dem Goethe-Institut bis hin zu weltweit agierenden Unternehmen wie der Telekom.

ISBN 978-3-934997-34-9, 2010, Brosch., 288 Seiten, € 29,50*



Band 32: Ralf Drechsler; Krisen-PR für Bibliotheken –

Handlungsempfehlungen für die Krisenkommunikation Öffentlicher Bibliotheken in finanzieller Notlage

Immer mehr Öffentliche Bibliotheken geraten, aufgrund leerer kommunaler Haushaltskassen, in eine finanzielle Notlage. Zwar werden ihre Leistungen im Rahmen der Bildung und Kultur insgesamt als wichtig eingestuft, gesetzlich geschützt werden sie jedoch bisher nicht. Es ist zu erwarten, dass immer mehr Öffentliche Bibliotheken in eine existenz-bedrohende Lage, eine Krise, geraten.

Das Buch stellt dar, wie die Kommunikation vor, während und nach einer Krise betrieben werden sollte, um die Schließung aus Kostengründen abzuwenden. Am Ende stehen Handlungsempfehlungen, bei deren Ausarbeitung die Lehr- und Grundlagenliteratur zum Thema Krisenkommunikation und -management, Fallbeispiele erfolgreich überstandener Krisen, die bibliothekarische Fachliteratur zur Veranschaulichung der Entwicklung der Öffentlichkeitsarbeit in Bibliotheken und die Ergebnisse aus zwei Experteninterviews zum Thema eingeflossen sind.

ISBN 978-3-934997-35-6, 2010, Brosch., 120 Seiten, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 33: Fabian M. Fürste; Linked Open Library Data –

Bibliographische Daten und ihre Zugänglichkeit im Web der Daten

Die Möglichkeit, bibliographische Daten in einem gemeinsamen Datenmodell miteinander in beliebige Beziehungen setzen zu können, bietet die notwendigen Voraussetzungen, bisherige Schranken externer Datenkommunikation abzutragen, die Indexierung und Verarbeitung bibliographischer Daten durch Suchmaschinen zu ermöglichen.

Das Buch stellt dar, wie Linked Open Data als Alternative eines nahtlosen Trägermodells unter Harmonisierung der Vielzahl mittlerweile entstandener Formatstandards und ihren implizierten Datenmodellen

(MARC, METS, Dublin Core...) geeignet wäre, die Bedürfnisse einer großen Nutzerschaft zu bedienen. Unter positiver Resonanz der Fachöffentlichkeit haben bereits einige bibliothekarische Einrichtungen den Weg von Open Data beschritten.

ISBN 978-3-934997-36-3, 2011, Brosch., 150 Seiten, teilweise farbig, € 24,50*



Band 34: Hans-Bodo Pohla Bibliothekarische Apps – Untersuchung hinsichtlich der technischen Realisierung und des Nutzens

Die Begriffe *iPhone* und *Blackberry* stehen schon seit einiger Zeit für hoch entwickelte Mobiltelefone mit einem großen Repertoire an Fähigkeiten. Neben diesen Geräten entwickelten diverse Hersteller weitere Smartphones und all diese finden eine immer größer werdende Zielgruppe. Mitverantwortlich für diesen Trend ist die Entstehung der verschiedenen Plattformen für „Apps“ oder Applikationen, die eine große Vielfalt an Erweiterungsmöglichkeiten für diese Geräte bieten.

Diese Entwicklung sorgte für erste Apps im Bibliotheksbereich. Beginnend mit einer Analyse der Möglichkeiten zur technischen Realisierung

im ersten Teil, werden im zweiten Abschnitt bestehende Angebote vorgestellt und hinsichtlich ihres Nutzens analysiert. Weitere bearbeitete Aspekte stellen zukünftig denkbare Entwicklungen, den personellen und finanziellen Aufwand sowie Erkenntnisse aus einer E-Mail-Befragung dar.

ISBN 978-3-934997-37-0, 2011, Brosch., 110 Seiten, teilweise farbig, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 35: MALIS-Praxisprojekte 2011

Hrsg. von Achim Oßwald, Haike Mainhardt, Hermann Rösch, Inka Tappenbeck

Dieser Band präsentiert ausgewählte Arbeitsergebnisse von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungs-Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ (Master in Library and Information Science - MALIS) der Fachhochschule Köln.

Die Beiträge dokumentieren Resultate von Projekten aus und mit der beruflichen Praxis. Sie eröffnen Einblicke in die spezifische Form des praxisbezogenen Studierens, bei der sich erfahrene Bibliothekare zu-

sammen mit Quereinsteigern aus anderen Disziplinen weiterqualifizieren – und dabei die wissenschaftliche Sicht in vielfältiger Weise konstruktiv mit der beruflichen Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich verbinden. In der hier präsentierten Auswahl spiegeln sich die konzeptionelle Vielfalt und das breite fachliche Spektrum der realisierten Projekte wider. Die Ergebnisse stehen – auch als Open-Access-Veröffentlichungen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag – der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung zur Verfügung.

ISBN 978-3-934997-38-7, 2011, Brosch., 300 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*



Band 36: Josefina Bäßler – „Storytelling“

Unter dem Begriff „**Storytelling**“ versteht man Unternehmensgeschichten in PR- und Öffentlichkeitsarbeit strategisch zu nutzen. Um einen Kunden emotional zu überzeugen und ihn für seine Produkte und Werte zu begeistern, setzen erfolgreiche Unternehmen auf das Storytelling in ihrer PR- Arbeit. In dieser Arbeit wird dargestellt, wie Storytelling erfolgreich eingesetzt werden kann, um beispielsweise Image-Probleme von Bibliotheken strategisch zu beseitigen. Basierend auf Lehr- und Grundlagenliteratur zum Thema, sowie bibliothekarischer Literatur und Praxisbeispielen aus Bibliotheken, Fallbeispielen aus deutschen Unternehmen und Ergebnissen aus zwei Experteninterviews , werden in erster Linie Handlungsempfehlungen für die richtige Anwendung von Storytelling in Bibliotheken

gegeben.

ISBN 978-3-934997-38-7, 2012, Brosch., 148 Seiten, teilweise farbig, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 37: Kristin Laufs – Emotion Selling

Öffentliche Bibliotheken sind heute moderne Informationszentren, die neben aktuellen Bestsellern und Sachbüchern auch die neuesten Blue-Rays, Wii-Spiele oder druckfrische Ausgaben teurer Computermagazine anbieten. Der Wandel der Öffentlichen Bibliotheken weg von der verstaubten Institution und hin zu einem kundenorientierten Unternehmen hat sein Vorbild in der Werbeindustrie der freien Wirtschaft, in der es seit jeher um das Auslösen von Emotionen beim Kunden geht, um diesen zum Konsumieren anzuregen. Viele in der freien Wirtschaft etablierten Entwicklungen, unter anderem das Platzieren

viraler Werbebotschaften in sozialen Netzwerken wie Facebook, hat sich in den Bibliotheken noch zu wenig durchgesetzt.

Öffentliche Bibliotheken haben in Zukunft die Aufgabe sich den modernen Entwicklungen der Kommunikationsgestaltung anzunehmen und sie zu nutzen. Die Arbeit ermöglicht einen Einblick in neurowissenschaftliche Hintergründe der Werbewirkung und liefert Impulse und konkrete Umsetzungsszenarien für die Implementierung neuer Wege in der Kommunikationsgestaltung.

ISBN 978-3-934997-42-4, 2012, Brosch., 100 Seiten, teilweise farbig, € 24,50*



Band 38: Katrin Gärtner – Recommendersysteme

Die Arbeit beschäftigt sich mit der Analyse von in Deutschland vorkommenden Empfehlungssystemen. Zum einen werden die Grundlagen zu den Empfehlungssystemen, ihre grundlegende Funktionsweise und die zugrundeliegenden Techniken von Recommendersystemen erläutert, um dann, anhand von ausgewählten Internetseiten, Empfehlungssysteme in Deutschland näher zu betrachten, sie zu analysieren und in die aktuell gültige Klassifikation einzuteilen. Um die Relevanz von automatisch generierten Empfehlungen zu überprüfen, wird außerdem eine stichprobenartige Umfrage unter Wissenschaftlern mehrerer Fachgebiete durchgeführt.

ISBN 978-3-934997-43-1, 2012, Brosch., 174 Seiten, teilweise farbig, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 39: Wolfgang Ratzek (Hrsg.) – Social Media

Die zunehmende Bedeutung der **Social Media** (Synonym: **Soziale Medien**) macht sich auch in den Bibliotheken bemerkbar, für die es nun gilt diese Entwicklung aktiv mitzugestalten oder von ihr mitgestaltet zu werden.

Informationseinrichtungen wie Bibliotheken und Studiengänge der bibliothekarischen und informationswissenschaftlichen Bereiche sind aufgefordert sich den neuen Herausforderungen zu stellen und adäquate Lösungen zu liefern. Dabei rückt der informations- und kommunikationstechnologische, sowie der betriebswirtschaftliche Anteil

immer mehr in den Vordergrund. Aber auch die gesellschaftlichen, kulturellen, politischen und wirtschaftlichen Implikationen sind in die Lehre zu integrieren, um sich letztendlich in einer komplexen, krisengezeichneten Welt wie der unsrigen zurechtzufinden. Die folgenden Beiträge beschäftigen sich mit dem Potenzial Sozialer Medien und zeigen neben theoretischen Betrachtungen vor allem praktische Beispiele.

ISBN 978-3-934997-44-8, 2012, Brosch., 158 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*



Band 40: MALIS-Praxisprojekte 2012

Hrsg. von Achim Oßwald, Inka Tappenbeck, Haike Mainhardt, Hermann Rösch,

Auch dieser zweite Band in der Reihe „Praxisprojekte“ präsentiert ausgewählte Arbeitsergebnisse von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungsmasters „*Bibliotheks- und Informationswissenschaft*“ (Master in Library and Information Science - MALIS) der Fachhochschule Köln. Die Beiträge dokumentieren Resultate von Projekten aus und mit der beruflichen Praxis. Sie eröffnen Einblicke in die spezifische Form des praxisbezogenen Studierens, bei der sich erfahrene Bibliothekare zusammen mit Quereinsteigern aus anderen Disziplinen

weiterqualifizieren – und dabei die wissenschaftliche Sicht in vielfältiger Weise konstruktiv mit der beruflichen Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich verbinden. In der hier präsentierten Auswahl spiegeln sich die konzeptionelle Vielfalt und das breite fachliche Spektrum der realisierten Projekte wider. Die Ergebnisse stehen – auch als Open Access-Veröffentlichungen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag – der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung zur Verfügung.

ISBN 978-3-934997-46-2, 2012, Brosch., 268 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 41: Jennifer Lucas – Die Bibliothek als Ort der interkulturellen Begegnung

Die vorliegende Arbeit ist im Praxisgebiet Interkultureller Bibliotheksarbeit zu verorten und enthält einen Konzeptentwurf für die Einführung von Gesprächsgruppen für Menschen mit Migrationshintergrund in der Stadtbibliothek Bremen. Vor dem Hintergrund relevanter Begriffskonzepte wird die Zielgruppe „Menschen mit Migrationshintergrund“ hinsichtlich ihrer demografischen und sozialen Relevanz, sprachlichen Integration und Medien- und Bibliotheksnutzung untersucht und die Problematik einer Zielgruppensegmentierung abgeleitet.

Die Grundlagen Interkultureller Bibliotheksarbeit werden anhand einer

Begriffsbestimmung, der Entwicklung und Ausprägung des Praxisgebiets im deutschen Bibliothekswesen sowie übergeordneter Ziele, Institutionen und Maßstäbe vorgestellt und das Handlungsfeld Sprachförderung für Erwachsene in die Dimensionen Interkultureller Bibliotheksarbeit eingeordnet. Auf der Basis einer Best-Practice-Analyse der interkulturellen Gesprächsangebote „Dialog in Deutsch“ der Bücherhallen Hamburg und „Sprachcafé Deutsch“ der Bremer Volkshochschule mithilfe von Experteninterviews wird ein Konzept für Gesprächsgruppen für die Stadtbibliothek Bremen entwickelt, die die Förderung der deutschen Sprachkompetenz von Menschen mit Migrationshintergrund und damit ihre gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe zum Ziel haben. Die Rahmenbedingungen in Bremen und in der Stadtbibliothek werden untersucht und Lösungen zur Durchführung sowohl mit ehrenamtlich als auch hauptamtlich Beschäftigten erarbeitet. Schließlich werden die interne und insbesondere die externe Kommunikation des Angebots anhand von Überlegungen zu einer geeigneten Ansprache der Zielgruppe sowie der Wahl relevanter Kommunikationskanäle und Multiplikatoren entwickelt und Werbematerial vorgestellt. Auf eine abschließende Untersuchung der Finanzierung des erarbeiteten Angebots folgt eine Schlussbetrachtung.

ISBN 978-3-934997-47-9, 2013, Brosch., ca. 202 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*



Band 42: Sabrina Silbernagel – Kulturvermittlung an Wissenschaftlichen Bibliotheken – Bestandsaufnahme und Entwicklungsmöglichkeiten

In der vorliegenden Arbeit wird dargestellt, wo und in welcher Form Kulturvermittlung an Wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland stattfindet bzw. welches Potenzial sich daraus ergibt. Der Begriff Kulturvermittlung ist als Mittel zu verstehen, Kulturgut zugänglich und erfahrbar zu machen. Im konkreten Zusammenhang sind das alle Möglichkeiten, die Bibliotheken anwenden, um ihren historischen Bestand der Öffentlichkeit vorzustellen und zu veranschaulichen.

In einer Bestandsaufnahme werden exemplarisch bestehende Programme und Aktionen gesammelt und kategorisiert. Im Anschluss werden Entwicklungsmöglichkeiten sowie mögliche neue Ansatzpunkte untersucht. Grundlage hierfür sind überwiegend Anregungen aus dem musealen Bereich.

ISBN 978-3-934997-48-6, 2013, Brosch., ca. 120 Seiten, teilweise farbig, € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 43: Janin Taubert – Absentia in Praesentia? – Zur Präsentation und Vermittlung digitaler Medien im physischen Raum

Einem Aspekt der zunehmenden Digitalisierung der Bibliotheksbestände und der Virtualisierung von bibliothekarischen Angeboten widmet sich die ausgezeichnete Masterarbeit von Janin Taubert „Absentia in praesentia? Zur Präsentation und Vermittlung digitaler Medien im physischen Raum“ (Humboldt-Universität Berlin).

Bei der Betrachtung von Bibliotheken als physischen Räumen wird derzeit häufig deren Rolle als Lernort, kulturellem oder sozialem Treffpunkt betont. Angebotene digitale Medien werden noch eher als Ergänzung des primär physischen Bestandes aufgefasst bei offener Fra-

gestellung, wie diese in den Räumlichkeiten der Bibliothek präsentiert und vermittelt werden können und noch weitergehend, ob überhaupt die Notwendigkeit einer solchen Präsentation im Raum der Bibliothek besteht.

In der Masterarbeit wird nun erstmalig im deutsche Raum untersucht, welche Ideen, Trends zur E-Medien-Präsentation in Bibliotheken genutzt werden. Resümierend wird festgehalten, dass beispielsweise die Präsentation mittels QR-Codes als notwendige, langfristige und zukünftig an Bedeutung gewinnende Aufgabe der Bibliothek gesehen wird. Weniger wird die Visualisierung von per definitionem nicht Wahrnehmbaren als Anachronismus eingeschätzt. Für die Darbietung in den Räumen der Bibliothek spricht deren damit verbundene Positionierung als innovative, moderne Einrichtung, die Sichtbarmachung der Bibliotheksarbeit im digitalen Informationsraum. Zukunftsmusik stellen darüber hinausgehende bislang nicht realisierte Möglichkeiten des Vor-Ort-Zugriffs auf den digitalen Content beispielsweise mittels Downloadstationen dar.

ISBN 978-3-934997-49-3, 2013, Brosch., ca. 180 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*



Band 44: MALIS-Praxisprojekte 2013

Hrsg. von Achim Oßwald, Inka Tappenbeck, Haike Mainhardt, Hermann Rösch.

Wie seine Vorgänger präsentiert auch dieser dritte Band der Reihe „MALIS-Praxisprojekte“ ausgewählte Arbeitsergebnisse von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ (Master in Library and Information Science - MALIS) der Fachhochschule Köln. Diese jährliche Werkchau soll allen Interessierten in Wissenschaft und Praxis einen Einblick in die Vielfalt und Kreativität der Themen, Fragestellungen und Lösungen vermitteln, die die Teilnehmer des MALIS-Studiengangs in

Zusammenarbeit mit der beruflichen Praxis erarbeitet haben.

Die Ergebnisse stehen – auch als Open Access-Veröffentlichungen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag – der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung zur Verfügung.

ISBN 978-3-934997-51-6, 2013, Brosch., 260 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 45: Rafael Ball – Das Ende eines Monopols

Was von Bibliotheken wirklich bleibt. – Ein Lesebuch.

Die Tradition des Sammelns und Aufbewahrens der klassischen Bibliothek hat mit der Medien- und Technikrevolution eine Sinnkrise erfahren, die noch lange nicht überwunden ist. Die Zeit der Bibliotheken ist vielleicht nicht vorüber, aber Bibliotheken müssen sich im Zeitalter dynamischer Dokumente und flüchtiger Inhalte im Internet komplett neu erfinden und es braucht ein radikal neues Grundverständnis dessen, was bewahrenswert ist und was es nicht ist.

ISBN 978-3-934997-50-9, 2013, 204 Seiten, Brosch., € 29,50*



Band 46: Wolfgang Ratzek (Hrsg.) – Content Management – Inhalt plus Zufriedenheit gleich Erfolg.

In praktisch allen Tätigkeitsbereichen sind große Datenmengen zu erfassen und zu verarbeiten; sei es in der Forschung und Entwicklung, in der Wirtschaft oder in einer Universitätsbibliothek. Ein zentrales Problem besteht in einer sinnstiftenden Vernetzung, die die Entwicklung von neuen Produkten, Verfahren oder wissenschaftlichen Erkenntnissen ermöglicht. Derartige Datenmengen können mithilfe informationstechnologischer Systeme wie Content Management Systeme (CMS) effektiv und effizient verarbeitet werden.

Häufig wird Content oder Inhalt sofort mit dem gleichgesetzt, was in analogen, aber hauptsächlich digitalen Containern enthalten ist. Was jedoch die wesentlichen Merkmale von Content sind, bleibt in der Regel unberücksichtigt. Ebenso wie aus Daten Wissen generiert wird. Fraglich bleibt dabei auch, was Management in diesem Zusammenhang bedeutet. Wenn es um Content Management geht, muss die Rolle des Menschen, oder konkreter der Information Professionals ebenso einbezogen werden wie die IT-Perspektive. Eine effektive und effiziente Beratung erscheint ohne Kenntnis dieser Phänomene als problematisch.

ISBN 978-3-934997-53-0, 2013, 204 Seiten, Brosch., € 29,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



Band 47: Eike Kleiner – Blended Shelf – Ein realitätsbasierter Ansatz zur Präsentation und Exploration von Bibliotheksbeständen

Das Regal-Browsing bietet Nutzern zahlreiche Vorteile und wird aktiv als Recherchestrategie eingesetzt. Für Bibliotheken gibt es bisher kaum einsetzbare und erprobte Anwendungen, die das Regal-Browsing digital, und damit losgelöst vom Einsatzort und der Nutzungszeit, ermöglichen. Daher ist es Ziel dieses Buches, ein User Interface zu entwickeln, welches die Erfahrung des Regal-Browsers digital anbietet, ohne dabei die wesentlichen Vorteile zu verlieren, die stark im physischen Raum verankert sind.

ISBN 978-3-934997-60-8, 2014, 218 Seiten, Brosch., € 29,50*



Band 48: Raphalela Schneider – Erfolgreiches Crowdfunding, Finanzierungsmethode in Bibliotheken – ein Kriterienkatalog

Die Realisierung von außergewöhnlichen Bibliotheksprojekten scheitert häufig am fehlenden Finanzierungszuspruch der Träger. Zur Umsetzung müssen daher andere Wege der Mittelbeschaffung gefunden werden. In den letzten Jahren konnte sich Crowdfunding als alternativer Weg der Projektfinanzierung entwickeln.

In diesem Buch wird die Eignung von Crowdfunding für Bibliotheksprojekte untersucht und ein entsprechender Kriterienkatalog für Bibliotheken erstellt.

ISBN 978-3-934997-61-5, 2014, 122 Seiten, Brosch., € 24,50*



Band 49: Lisa Maria Geisler – Nutzung des PDA-Modells. Eine empirische Studie zur Ausleihe von E-Books in der SLUB Dresden

In Bibliotheken rechtfertigte die steigende Nicht-Nutzung der Kaufmonographien in den letzten Jahren den Einsatz eines kundengesteuerten Erwerbungsmodells, der Patron-Driven-Acquisition (PDA). Die PDA ermöglicht den Bibliotheken den Aufbau eines kundenorientierten Bestands, stellt sie jedoch gleichzeitig vor die Problematik, ihre Bestandsentwicklung Kunden anzuvertrauen, deren Verhalten ihnen unbekannt ist und somit die von den Kunden für den Bestandsaufbau verwendeten Kriterien nicht abschätzbar sind. Deshalb wird in Deutschland meist ein moderiertes PDA-Modell erprobt oder eingesetzt.

Ziel dieses Buches ist es, das Verhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells aufzuzeigen sowie beeinflussende Faktoren zu untersuchen. Anhand dieser Ergebnisse soll versucht werden, die bibliotheksinternen Bedenken bezüglich des Einsatzes eines nichtmoderierten PDA-Modells abzumildern.

ISBN 978-3-934997-62-2, 2014, 186 Seiten, Brosch., € 29,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)



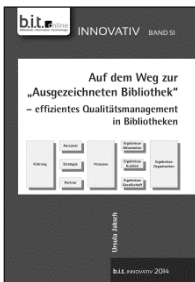
Band 50: MALIS-Praxisprojekte 2014

Hrsg. von Achim Oßwald, Inka Tappenbeck, Haike Mainhardt, Hermann Rösch.

Wie seine Vorgängerbände greift auch der Band „Praxisprojekte 2014“ konkrete Fragestellungen der Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich auf. Die hier zusammengestellten Beiträge stellen eine kleine Auswahl aus über 50 durchgeführten Projekten von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ (Master in Library and Information Science - MALIS) der Fachhochschule Köln dar.

Als Werkschau vermittelt der Band allen Interessierten in Wissenschaft und Praxis einen Einblick in die Vielfalt und Kreativität der Themen, Fragestellungen und Lösungen, die die Teilnehmer des MALIS-Studiengangs in Zusammenarbeit mit der beruflichen Praxis erarbeitet haben. Die Ergebnisse stehen – auch als Open Access-Veröffentlichungen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag – der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung zur Verfügung.

ISBN 978-3-934997-63-9, 2014, Brosch., 256 Seiten, teilweise farbig, € 29,50*



Band 51: Ursula Jaksch – Auf dem Weg zur „Ausgezeichneten Bibliothek“ – effizientes Qualitätsmanagement in Bibliotheken

Bibliotheken stehen heute vor Herausforderungen, die sich mit den bisherigen Führungsstrategien nicht mehr zufriedenstellend bewältigen lassen. Sie teilen damit das Schicksal aller Kulturbetriebe: Demographischer Wandel, öffentliche Finanzkrise, Legitimationsdruck, Freizeitgesellschaft, Medienwandel, Bildungskrise sind nur einige der Schlagworte, die signalisieren, dass im Kulturbereich zum Erhalt der Zukunftsfähigkeit neue Wege beschritten werden müssen.

Das vorliegende Buch zeigt auf, welchen Beitrag ein Qualitätsmanagement für die Zukunftssicherung von Bibliotheken leisten kann und wie die Implementierung eines umfassenden Qualitätsmanagement-Systems mit vertretbarem Aufwand zu erreichen ist.

ISBN 978-3-934997-64-6, 2014, 124 Seiten, Brosch., € 24,50*

* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,50 (Inland), € 4,00 (Europa)

Wie seine Vorgängerbände greift auch der Band „Praxisprojekte 2014“ konkrete Fragestellungen der Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich auf. Die hier zusammengestellten Beiträge stellen eine kleine Auswahl aus über 50 durchgeführten Projekten von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ (Master in Library and Information Science – MALIS) der Fachhochschule Köln dar. Als Werkschau vermittelt der Band allen Interessierten in Wissenschaft und Praxis einen Einblick in die Vielfalt und Kreativität der Themen, Fragestellungen und Lösungen, die die Teilnehmer des MALIS-Studiengangs in Zusammenarbeit mit der beruflichen Praxis erarbeitet haben. Die Ergebnisse stehen – auch als Open Access-Veröffentlichungen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag – der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung zur Verfügung.

Herausgegeben von Achim Obwald, Inka Tappenbeck, Haike Meinhardt, Hermann Rösch

Verlag Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

ISBN 978-3-934997-63-9

ISSN 1615-1577

€ 29,50